

ности // Психологический журнал. 1988. Т. 19. №4. С. 13-26.

14. Возрастные и индивидуальные особенности образного мышления учащихся / Под ред. И.С. Якиманской. М.: Педагогика, 1989.

15. Величковский Б.М. От уровней обработки к стратификации познания // Вопросы психологии. 1999. №4. С. 58-74.

16. Иваницкий А.М. Главная загадка природы: Как на основе работы мозга возникают субъективные переживания // Психологический журнал. 1999. Т. 20. №3. С. 93-104.

17. Сергин В.Я. Сознание как система внутреннего видения // Журнал высшей нервной деятельности. 1994. Т. 44. Вып. 4-5. С. 627-639.

18. Лебедев А.Н. Константа М.Н. Ливанова в количественном описании психологических явлений // Психологический журнал. 1997. Т. 18. №6. С. 96-105.

19. Аткинсон Р. Человеческая память и процесс обучения / Пер. с англ. М.: Прогресс, 1980.

20. Клацки Р. Память человека. М.: Мир, 1978.

21. Бианки В.Л. Механизмы парного мозга. Л.: Наука, 1989.

22. Цветкова Л.С. Мозг и интеллект: Нарушение и восстановление интеллектуальной деятельности. М.: Прогресс, 1995.

23. Гуревич Б.Х. Движение глаз как основа пространственного зрения и как модель поведения. Л.: Наука, 1971.

24. Знаков В.В., Тихомиров О.К. Понимание текста как процесс постановки и решения мыслительной задачи // Вестник МГУ. Сер. 14. Психология. 1991. №3. С. 17-27.

25. Заде Л. Понятие лингвистической переменной и его применение к принятию приближенных решений / Пер. с англ. М.: Мир, 1976.

26. Мусхелишвили Н.Л., Шрейдер Ю.А. Значение текста как внутренний образ // Вопросы психологии. 1997. №3. С. 79-91.

27. Алмаев Н.А. Интенциональные структуры естественного языка: экспериментальное исследование // Психологический журнал. 1998. Т. 19. №5. С. 71-80.

28. Митькин А.А. Системная организация зрительных функций. М.: Наука, 1988.

29. Андреас К., Андреас С. Измените свое мышление и воспользуйтесь результатами. Новейшие субмодальные вмешательства НЛП / Пер. с англ. Новосибирск: Экор, 1995.

30. Данилова Н.Н. Психофизиология: Учебник для вузов. М.: Аспект-Пресс, 1998.

31. Психологические закономерности восприятия и памяти. М.: Наука, 1985.

32. Хинтон Д.Е. Как обучаются нейронные сети // В мире науки. 1992. №11-12. С. 103-110.

33. У. Найссер. Познание и реальность. Смысл и принципы когнитивной психологии / Пер. с англ. В.В. Лучкова. М.: Прогресс, 1981.

34. Паск Г. Значение кибернетики для наук о поведении (кибернетика поведения и познания; расширение понятия "цель") // Кибернетические проблемы бионики / Пер. с англ. Ч. 2. М.: Мир, 1972. С. 9-39.

35. Искусственный интеллект. - В 3-х кн. Кн. 2. Модели и методы: Справочник / Под ред. Д.А. Поспелова. М.: Радио и связь, 1990.

ГИДЛЕВСКИЙ Александр Васильевич - канд. физ.-мат. наук, доцент Омского государственного педагогического университета.

М.Ю. СЕМЕНОВ
Омский государственный
университет

УДК 159.947.5

УДОВЛЕТВОРЕНИЕ И УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ

В ДАННОЙ СТАТЬЕ С ТОЧКИ ЗРЕНИЯ ПСИХОЛОГА РАССМАТРИВАЮТСЯ ПОНЯТИЯ «УДОВЛЕТВОРЕНИЕ» И «УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ», АНАЛИЗИРУЕТСЯ И УТОЧНЯЕТСЯ ПРЕДЛОЖЕННАЯ С. В. МАГУНОМ ФОРМУЛА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ, ВЫДЕЛЯЮТСЯ ФАКТОРЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ.

Удовлетворенность как обобщенная характеристика отношения к миру и его объектам и явлениям является комплексной, системной характеристикой взаимоотношений человек-окружающий мир. В социальных исследованиях удовлетворенность выступает как показатель успешности и адаптированности человека в конкретных условиях.

«Социальные психологи с середины 50-х гг. пытались создать инструмент для измерения установок по отношению к деньгам. Первой успешной попыткой такого рода можно считать опросник В.Д. Рубинштейн, предложенный ею читателям журнала *Psychology Today*. Данные позволили классифицировать людей на две существенно различающиеся группы: «материально удовлетворенных» и «материально неудовлетворенных». Первые контролируют свои финансы, тогда как вторые позволяют деньгам управлять их поведением. Так, если возникает желание купить что-нибудь слишком дорогое, то представители первой группы постараются либо накопить достаточно денег, либо забыть об этой вещи. Неудовлетворенные же чаще всего попытаются взять деньги в долг. Во второй группе также значительно выше частота эмоциональных расстройств и психосоматических заболеваний» [10].

В.Д. Рубинштейн эмпирически выделила 2 категории людей: «материально удовлетворенных» и «материально неудовлетворенных», дала их краткое описание. Ка-

кие же теоретические конструкты могут стоять за этой феноменологией? Для этого необходимо теоретически раскрыть, наполнить содержанием понятие «материальная удовлетворенность».

Очевидно, что мы должны обратиться к мотивационно-потребностной сфере человека.

Понятие «удовлетворенность» как родовое понятие «материальной удовлетворенности» употреблялось как в контексте прикладных отраслей науки, так и в мотивационных теориях.

В обзорной работе Е. П. Ильина [4] рассматриваются понятия удовлетворение и удовлетворенность в контексте процесса реализации потребности и соотношения мотива, удовлетворения и удовлетворенности.

«Удовлетворение – это эмоциональное состояние, возникающее вследствие реализации мотива. Другое дело – удовлетворенность, понимаемая большинством психологов и социологов как отношение к выполняемой деятельности, образу жизни. ... Удовлетворенность выполняет долгосрочную оценочную функцию, поэтому она является положительным оценочным отношением, а неудовлетворенность – отрицательным» [4, с. 62].

Собственно удовлетворенность обычно рассматривалась в прикладных гуманитарных науках, во-первых, как удовлетворенность трудом [5, 6, 8, 11] и жизнью в целом [1, 3] в соответствующих отраслях социологии и психоло-

гии, а во-вторых, как удовлетворенность от потребления товаров и услуг в маркетинге и исследованиях потребительского поведения.

«Удовлетворенность в качестве мотива деятельности рассматривается Асеевым В. Г. (Мотивация поведения и формирование личности. – М., 1976), Ковалевым А. Г. (Психология личности. – М., 1969), Якобсоном П. М. (Психологические проблемы мотивации поведения человека. – М., 1969) и др. На основании положительного отношения к своей деятельности субъект имеет долгосрочную мотивационную установку на ее выполнение. Таким образом, удовлетворенность выступает одним из факторов, влияющих на принятие решения о продолжении деятельности (в основном, профессиональной), но не более того. Удовлетворенность скорее усиливает мотив, а не является непосредственным побудителем. Она может служить основанием, т.е. содержательной стороной мотива, объяснять, почему человек занимается данной деятельностью столь длительное время. Однако мотивирующее воздействие на удовлетворенность оказывает не всегда. Например, самоуспокоенность достигнутым результатом может снижать силу мотива» [4, с. 62].

В экономических науках – маркетинге, исследованиях потребительского поведения – удовлетворение рассматривается как результат потребления товара или услуги. «Удовлетворение определяется как положительная оценка выбранной альтернативы; суждение потребителя о том, что купленный им продукт, по меньшей мере, соответствует ожиданиям или даже превосходит их. Другими словами, товар или услуга должны быть такими, как вы и рассчитывали. Противоположный результат приводит к неудовлетворенности». [12, с. 224] Для объяснения удовлетворения обычно используются различные психологические модели. Например, указанные авторы использовали теорию ожиданий Ричарда Оливера и теорию принятия решений.

Для определения понятия «удовлетворенность» и рассмотрения ее взаимосвязи с потребностями С. В. Магун [7, с. 27] использовал формулу У. Джемса [2, с. 91]:

$$\text{Самоуважение} = \frac{\text{Успех}}{\text{Притязания}} \quad (1)$$

В.С. Магун вместо самоуважения (как частного вида удовлетворенности) подставляет обобщенную удовлетворенность, на место притязаний – силу соответствующей потребности, а на место успеха – объем реально получаемого блага.

$$\text{Обобщенная удовлетворенность} = \frac{\text{Объем реально полученного блага}}{\text{Сила потребности}} \quad (2)$$

Мы воспользуемся данным подходом для того, чтобы выделить факторы, определяющие удовлетворенность, и проанализируем данную функцию (2) более подробно. Воспользуемся применяемым в математике методом исследованием функции. Возьмем одно из значений за константу, другое будем устремлять к нулю или бесконечности, и попробуем определить поведение третьего значения, феноменологически основываясь на известных фактах.

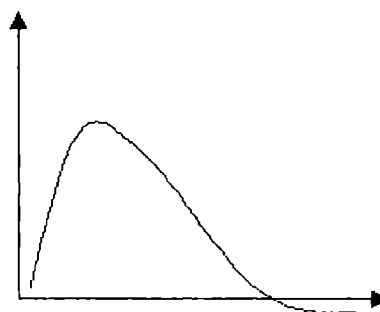
Постоянная величина блага и меняющаяся сила потребности

Если сила потребности увеличивается, то удовлетворенность уменьшается, в пределе – «кадавр» у А. и Б. Стругатских. И с другой стороны: при уменьшении силы потребности растет удовлетворенность. Но здесь не все так однозначно.

При незначительной потребности удовлетворенность может быть полной, но никогда не будет очень большой, как и неудовлетворенность.

В этом случае нужно различать удовлетворенность-состояние и удовольствие-переживание. Удовлетворение, или, точнее, – удовольствие как переживание – по эмоциональному накалу действительно будет небольшим, а удовлетворенность как состояние будет достаточно полной.

Уровень
удовлетворенности



Сила потребности

График 1. Зависимость уровня удовлетворенности от силы потребности при постоянном объеме получаемого блага.

Из этого следует, что существуют 2 параметра оценки удовлетворения:

- Полнота удовлетворения.
- Сила переживания удовлетворения.

Удовлетворенность как устойчивое и обобщенное оценочное отношение ближе к первой характеристике – полноте удовлетворения, в то время как удовольствие как переживание ближе ко второй характеристике – силе переживания удовлетворения. Тогда можно предположить, что удовлетворенность измеряется в относительных величинах и зависит прежде всего от соотношения величин желаемого и имеемого.

Удовольствие же измеряется в абсолютных величинах (как сила эмоции) и в большей степени определяется силой потребности.

Следует разграничивать три понятия: удовлетворенность, удовлетворение, удовольствие. Попытка соотнесения этих понятий представлена в таблице 1.

Анализируя формулу С. В. Магуна (2), следует использовать понятие удовлетворение, а не удовлетворенность. Е. П. Ильин делает справедливое замечание, что у С. В. Магуна происходит смешение удовлетворенности и удовлетворения. «... В. С. Магун должен бы говорить именно об удовлетворении, а не об удовлетворенности, ибо последняя есть выражение положительного отношения к какому-либо фактору жизни, работы в результате неоднократно испытываемого удовольствия и гарантированного, стойки зрения субъекта, получения этого удовольствия и впредь». [4, с. 28] Удовлетворение человек испытывает каждый раз, когда его потребность полностью удовлетворяется (это выражается в переживании удовольствия, облегчения).

Для анализа факторов, определяющих удовлетворенность, можно воспользоваться и анализом удовлетворения, предполагая, что механизмы формирования примерно одни и те же.

Значит, удовлетворенность зависит от силы потребности, но отношения не обратные, как это отражено в представленной формуле (2), а более сложные.

Постоянная величина потребности и изменение величины блага и силы потребностей

При уменьшении размера блага удовлетворение снижается. При увеличении размера блага удовлетворение сначала повышается, но не пропорционально. Здесь, наверное, подойдет разработанный в экономике закон предельной полезности.

Затем, достигнув какой-то предельной точки (на графике 2 точка А), когда блага достаточно для удовлетворения потребности, характеристика удовлетворения перестает зависеть от прироста величины блага и начинает определяться какими-то иными факторами. (См. график 2).

Соотнесение понятий «удовольствие-удовлетворение-удовлетворенность».

Психологические понятия	Удовлетворенность	Удовлетворение	Удовольствие
Устойчивость во времени	Устойчивое состояние	Этап/элемент процесса, результат насыщения потребности	Актуальное эмоциональное переживание
Основная характеристика	Полнота	Промежуточное положение	Сила
От чего зависит?	Зависит от соотношения величин желаемого и имеемого блага	Промежуточное положение	Зависит от силы потребности
С чем связаны?	С обобщенной оценкой прошлого и будущего	С потребностью	С эмоцией

Таким образом, можно утверждать, что удовлетворение зависит от величины желаемого и имеемого блага, но в соотношении с силой потребности, а также определяться какими-то иными факторами.

Уровень материального удовлетворения

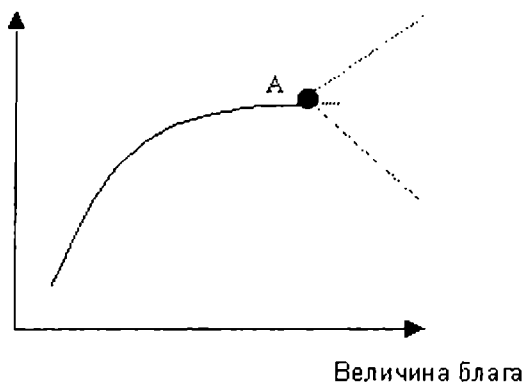


График 2. Зависимость уровня материального удовлетворения от объема получаемого блага при постоянной силе потребности.

Постоянная величина удовлетворения и изменение величины блага

При постоянной величине удовлетворения с увеличением размера блага должна расти и потребность. Это следует из формулы, предложенной С. В. Магуном. Об этом же говорит теория расширенного воспроизводства потребностей по шагам, то сначала удовлетворяется актуальный уровень потребностей, затем эти потребности расширяются (хочется больше), а значит, и растет необходимый объем материальных благ. Вот что пишет по этому поводу С. Л. Рубинштейн: «Направленная на удовлетворение наличных потребностей деятельность, производя новые предметы для их удовлетворения, порождает и новые потребности. Потребности человека отнюдь не ограничиваются теми, которые непосредственно связаны с органической жизнью. В процессе исторического развития не только эти потребности развиваются, уточняются и дифференцируются, но и появляются новые, не связанные с уже имеющимися. Так у человека возникает потребность в чтении, в посещении театра, в слушании музыки и т. д. Порождая многообразие сферы культуры, человеческая деятельность порождает и соответствующие потребности. В результате потребности человека далеко выходят за узкие рамки его органической жизни, отражая в себе многообразие и богатство исторически развивающейся деятельности, все богатство создаваемой культуры. Порождая соответствующие потребности, культура становится природой человека». [9, с. 110]

На это же обращает внимание и С. В. Магун: «В действительности же делимое (величина блага) изменяется, и это может привести даже к прямой зависимости между силой потребности и ее удовлетворенностью, значит чем больше удовлетворение, тем сильнее потребность, и наоборот, чем сильнее выражена потребность, тем большее удовлетворение испытывает человек. Значит, удовлетворенность влияет на потребность двояко: по мере роста удовлетворенности потребность в соответствующем благе может как ослабевать, так и усиливаться. Первое, согласно представлениям А. Маслоу, характерно для «мотивации дефицита», второе — для «мотивации роста» [7, с. 27]

Таким образом, удовлетворенность зависит от силы потребности, от величины желаемого и имеемого блага. Это соответствует предложенной С. В. Магуном формуле, но отношения не однозначные, как это представлено в формуле, а более сложные. Кроме того, удовлетворение зависит от каких-то дополнительных факторов. Возможно, что этими факторами будут собственно сферы удовлетворенности, прошлый опыт удовлетворения потребности, конкретные обстоятельства. Так, в материальной удовлетворенности к ним относятся направленность и интересы личности, прошлый опыт удовлетворения материальных потребностей, а также оценка вероятности удовлетворения материальных потребностей в будущем.

ЛИТЕРАТУРА

1. Аргайл М. Психология счастья: Пер. с англ. / Общ. Ред. И вступ. Ст. М. В. Кларина. — М.: Прогресс, 1990. 336 с.
2. Джемс У. Психология. — М.: Педагогика, 1991.
3. Джидарьян И. А. Счастье в представлениях обычного сознания // Психологический журнал. 1998, № 2. С. 40-48
4. Ильин Е. П. Мотивация и мотивы. — СПб: Издательство «Питер», 2000. — 512 с.: ил.
5. Ильясов Ф. Н. Удовлетворенность трудом (анализ структуры, изменения, связь с производственным поведением) / В. Г. Андреевкова. — А.: Ылым, 1988. — 100 с.
6. Китвель Т. А. О социально-психологических проблемах удовлетворенности трудом. Таллин, 1974;
7. Магун С.В. О взаимосвязях между значимостью различных потребностей личности и их удовлетворенностью // Вопросы психологии. — 1978. — № 6. — С. 86-93.
8. Наумова Н. Ф. Удовлетворенность трудом как социальная характеристика. — М., 1970;
9. Рубинштейн С. Л. Основы общей психологии: В 2 т. Т. II. — М.: Педагогика, 1989. — 328 с.
10. Фенько А.Б. Проблема денег в зарубежных психологических исследованиях // Психологический журнал, № 1, 2000. С.
11. Хаав К. Р. Типологизация рабочих по удовлетворенности трудом: Автореф. Дис. ... канд. — Л., 1978
12. Энджел Дж., Блэкуэлл Р. Д., Миниард П. У. Поведение потребителей — СПб: Питер Ком, 2000. — 759 с.

СЕМЕНОВ Михаил Юрьевич, каф. психологии ОмГУ.