

РАЗДЕЛ 6. Социально-психологические и образовательные аспекты управления

Е.А. Заруцкая ПОДХОДЫ К ФОРМИРОВАНИЮ ФАКТОРОВ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ТРУДОМ ПЕРСОНАЛА В ОРГАНИЗАЦИИ

Удовлетворенность трудом является комплексным понятием, включающим в себя совокупность различных факторов. К настоящему времени не существует единого подхода к их выделению. В статье рассматриваются ранее сложившиеся подходы, а также современные, разработанные как в России, так и за рубежом.

Ключевые слова: удовлетворенность трудом, факторы удовлетворенностью трудом, потребности, ценности, мотивы, вознаграждение труда, условия труда, содержание и организация труда, психологический климат, отношение в коллективе и с руководством, социальный статус.

Е.А. Zarutskaya APPROACHES TO FORMING EMPLOYEE SATISFACTION FACTORS

Job satisfaction is a multi-dimensional concept which includes a combination of various factors. By now there is no universally accepted approach to isolating them. The article deals with earlier established approaches as well as contemporary ones, developed both in Russia and abroad.

Keywords: employee satisfaction, employee satisfaction factors, personal requirements, values, motives, remuneration, working conditions, job content and management, psychological climate, labour-management relations, social status.

Сложность и многоаспектность проблемы удовлетворенности трудом обуславливает множественность подходов к пониманию ее сущности, а главное, к выделению факторов, ее составляющих.

Впервые вопросы, связанные удовлетворенностью трудом, начали рассматривать в начале XX века. Так, Фр.У. Тейлор выделил факторы удовлетворенности трудом, а также факторы производительности и эффективности труда; к ним были отнесены: материальное и нематериальное стимулирование и стиль руководства [14]. Э.Мэйо в результате проведенных Хотторнских экспериментов (1927–1932 гг.) выявил, что удовлетворенность трудом определяется неформальными отношениями, возможностью участия в управлении, характером контроля над ними. Я.Л. Морено (1934) предложил рассматривать удовлетворенность трудом в контексте малой группы [2].

А. Маслоу (1954) в рамках разработанной теории утверждал, что потребности человека сложны и они оказывают влияние на его поведение. Но в отличие от Фр.У. Тейлора он полагал, что удовлетворен-

ность определяется не только материальными, но и социальными факторами (потребностями), к которым относятся: социальные связи, общение, привязанность, совместная деятельность, самоуважение, уважение со стороны других, признание, достижение успеха и пр. [8].

Во второй половине 1950-х гг. Фр. Герцберг разработал новую модель мотивации, в рамках которой выделил две группы факторов, определяющих удовлетворенность трудом:

1) гигиенические факторы (условия труда, вознаграждение за труд, стиль и характер руководства на работе, взаимоотношения между работниками);

2) мотивационные факторы (содержание и сущность труда, достижения в работе, общественное признание, признание и достижение успехов в работе, интерес к ее содержанию, ответственность, самостоятельность, возможность квалификационного роста) [3].

При этом наличие благоприятных гигиенических факторов приводит к уменьшению чувства неудовлетворенности трудом, но не повышает ее. В свою очередь удовлетворенность трудом возникает при наличии благоприятных мотивационных факторов.

К настоящему времени в науке сформировалось значительное количество подходов к изучению феномена удовлетворенности трудом. Удовлетворенность рассматривается как показатель:

- отношения к труду [5];
- показатель социального статуса индивида и как мера адаптации индивида к социальной реальности [9];
- степень адаптации работника к производственной ситуации [16];
- степень соответствия личностных и вещественных факторов производства;
- характеристика трудовой активности;
- показатель успешности трудовой деятельности и т.д.

В свою очередь В.А. Ядов анализирует удовлетворенность трудом в свете эволюции парадигмы социологии труда. В рамках парадигмы «работник – рабочее место» удовлетворенность трудом понимается как удовлетворенность функциональным содержанием труда (А. Гастев). В парадигме «работник-группа», «работник-коллектив» соответствует понимание удовлетворенности трудом как удовлетворенности в основном психологическим климатом (теория человеческих отношений В.Н. Мясищев). При парадигме «работник в организации» удовлетворенность трудом – это удовлетворенность местом работы или степень адаптации работника к производственной ситуации (В.А. Ядов, А.А. Киссель). И, наконец, последней из рассматриваемых парадигм «работник-система общественного разделения тру-

да» соответствует пониманию удовлетворенности трудом как оценки работником своей работы, своего положения в организации и в системе общественного разделения труда (Н.Ф. Наумова) [2].

Если рассуждения В.А. Ядова отталкиваются от субъекта труда – «работника», то Ф.Н. Ильясов отмечает, что представление термина удовлетворенность трудом во многом зависит от подхода исследователя к трактовке понятия «труд». Если труд интерпретируется как процесс удовлетворения потребностей человека, то «в рамках этого направления, удовлетворенность трудом понимается, как оценка степени насыщения потребностей, которые личность стремится удовлетворить в сфере, связанной с процессом труда» [5]. В данном контексте она рассматривается скорее как психологическая и эмоциональная категория, которая включает исключительно субъективные показатели к труду; в этом случае используются такие термины как потребность, мотив, установка, отношение. Сторонники данного подхода – А.Г. Здравомыслов, Т. А. Китвель, А. Кемпбел, Е. Локк, А.А. Мурутар, А.А. Киссель, И.М. Попова, В.А. Ядов и другие [2]. Так, В.А. Ядов, А.А. Киссель в соответствии с первым подходом выделяют следующие элементы удовлетворенности трудом:

- содержание работы;
- степень ответственности;
- степень независимости;
- степень разнообразия навыков;
- степень соответствия работы способностям работника и его возможностям;
- требования к квалификации.

В случае если «труд» рассматривается как «общественное разделение функций, посредством которых реализуется существование системы», то под удовлетворенностью трудом понимается удовлетворенность социальным статусом и мера адаптации индивида к социальной реальности, осознание себя в качестве признаваемого обществом эффективного работника. В данном случае используются такие понятия как: социальный статус, обмен, социальное сравнение и т.д. К сторонникам данного подхода можно отнести Ф.Р. Ачмиза, Ф.Н. Ильясова, Н. Ф. Наумову, В.Д. Патрушеву, Е.Ю. Пряжникову и Р. Штольберга (таблица 1).

В свою очередь, сам Ф.Н. Ильясов рассматривает удовлетворенность трудом как отражение соответствия качеств работника месту, занимаемому им в системе общественного разделения труда [5]. В соответствии с этим складывается следующая структура удовлетворенности трудом.

Таблица 1. Подходы к формированию факторов удовлетворенности трудом

№	Автор(ы)	Факторы удовлетворенности трудом
1	Р. Штольберг	удовлетворенность деятельностью; удовлетворенность рабочей средой; удовлетворённость рабочим местом;
2	К. Замфир	денежный заработок, стремление к продвижению по службе, стремление избежать критики со стороны коллег и руководства, стремление избежать различных вероятных наказаний и неприятностей, ориентация на престиж и уважение со стороны других, удовлетворение от самой работы и ее результатов, возможность самореализации;
3	Д. Пельц, Ф. Эндрюс	соответствие квалификации работника выполняемой работе; возможность должностного и квалификационного роста, зарплата; руководство и др.;
4	Н.С. Новоселов	психологический климат; условия и организация труда; функциональное содержание труда;
5	В.Д. Патрушев, А.Л. Темницкий	объем выполняемой работы; напряженность труда; организация труда; содержание труда; санитарно-гигиенические условия труда; режим труда и рабочего времени; размер заработка, взаимоотношения с руководством; взаимоотношения с коллегами по работе; условия быта; условия труда в целом;
6	В.И. Климычев, А.П. Смирнова	организация труда; содержание труда; условия работы; заработная плата; распределение премий; отношения в коллективе; отношения с руководством; стиль работы руководителя; возможность влиять на дела коллектива; отношение администрации к нуждам; перспективы профессионального роста; объективность оценки работы; длительность рабочего дня; готовность проработать на предприятии еще 5 лет;
7	Д. Янкелович, Дж. Иммервор	факторы, повышающие производительность; факторы, делающие работу более привлекательной;
8	Н.Н. Обозов	интерес к выполняемой работе, удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками и с руководством, уровень притязаний в профессиональной деятельности, удовлетворенность условиями и организацией труда.

Во-первых, поскольку это общественное разделение, то в нее входит место в социальной иерархии, социальный статус. Во-вторых, поскольку это разделение труда, то в нее входят выполняемые трудовые функции, функциональное содержание труда. И в-третьих, поскольку выделенные два элемента сходятся в одной точке – рабочем месте, где они возникают, формируются и проявляются, то в качестве третьего элемента выступает характеристика этого места – производственная ситуация.

Следовательно, структура удовлетворённости трудом состоит из следующих элементов:

1) удовлетворенность социальным статусом (социальный элемент: возможность служебного продвижения, повышение квалификации, достижение социально значимых результатов, общественного признания и т.п.);

2) удовлетворенность производственной ситуацией (психологический элемент: условия труда, (санитарно-гигиенические, эстетические условия производства и психологический климат в коллективе); организация труда (режим труда и отдыха, принципы оплаты, особенности включенности в технологическую схему, организационная структура, материально-организационное обеспечение, безопасность);

3) удовлетворённость функциональным содержанием труда – психофизиологический элемент.

В настоящее время расхождение в формировании системы факторов удовлетворенности трудом, объясняется тем, что разные подходы по-разному трактуют данное понятие, придерживаются разных концепций в своих исследованиях. Более того, авторы, как правило, рассматривают только определенную часть системы, но интерпретирует ее как общую удовлетворенность трудом. В зарубежной литературе также представлены исследования удовлетворенности трудом в рамках таких теорий, как «теории справедливости», «теории социального сравнения», «теории социального обмена», «теории референтных групп» и пр. При этом основным недостатком данных исследований является рассмотрение только отдельных социально-психологических элементов, а не всю совокупность. Наиболее известные подходы к структурированию факторов удовлетворенности трудом представлены в таблице 1.

В рамках теории характеристик работы Дж.Р. Хэкмана и Г.Р. Олдхэма выделяют пять факторов, которые необходимы для того, чтобы работа приносила сотрудникам удовлетворение:

1) разнообразие навыков (большее количество навыков и умений, требующихся для работы, делает работу более привлекательной

для сотрудника);

2) завершенность рабочего задания (законченность и целостность работ более привлекательно, чем ее фрагментарность);

3) важность работы (важные для других людей работы более привлекательны, чем маловажные);

4) автономность (самостоятельность в работе повышает самооценку работника и его удовлетворенность);

5) обратная связь (работы с включением обратной связи, более содержательны и привлекательны, чем работы без нее).

М. Аргайл рассматривает следующие факторы удовлетворенности трудом [1]:

- заработная плата;
- отношения с сотрудниками;
- отношения с руководством;
- возможности продвижения по службе;
- другие факторы (удовлетворенность условиями труда, организацией времени; чувство общности деятельности, разделяемое с другими людьми).

Методика JDI является одним из признанных инструментов измерения удовлетворенности трудом, которая была разработана группой психологов Университета Индианы (США), под руководством Уильяма Скотта в 1946 году. За основу разработки была взята шкала семантической дифференциации, в которой имеется семь точек между двумя утверждениями по типу плохой – хороший, или сильный – слабый. Авторы Корнельского трудового дискрептивного индекса (JDI) предлагают респондентам высказать свое мнение по следующим факторам:

- вознаграждение за труд;
- возможность карьерного роста;
- психологический климат;
- отношения с руководством;
- непосредственно работа.

Одной из модификаций метода JDI является более поздняя разработка той же команды психологов в 1958 году, получившей название JDI-1. В этой разработке семибалльная шкала была заменена на ответы Да-Нет. Основные направления исследования удовлетворенности проводится по следующим параметрам:

- работа;
- руководство;
- коллеги;
- продвижение;

- оплата труда.

Еще одним из подходов к изучению факторов удовлетворенности трудом был предложен профессором университета г. Мюнхена, доктором А. Майером (A. Maier). Им была разработана анкета, которая является готовым инструментом для диагностики организационных условий, удовлетворенности трудом и личностным профессиональным развитием [7]. С ее помощью также может быть оценен психологический климат и некоторые элементы организационной культуры. Измеряются как объективные характеристики труда, так и субъективное восприятие ситуации. Следует отметить, что построение и содержание анкеты соответствует отечественному социально-психологическому пониманию удовлетворенности трудом и взаимоотношениями по вертикали и горизонтали. Анкета включает в себя следующие блоки:

- «Мои коллеги»,
- «Мой начальник»,
- «Моя деятельность»,
- «Мои условия работы»,
- «Организация и руководство»,
- «Мое развитие»,
- «Оплата моего труда»,
- «Рабочее время»,
- «Защищенное рабочее место».

Одной из наиболее распространенных методик в России является методика удовлетворенности А.В. Батаршева (2002) [6]. Она содержит 32 вопроса, раскрывающая основные факторы удовлетворенности трудом, а именно:

- интерес к работе;
- удовлетворенность достижениями в работе;
- удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками;
- удовлетворенность взаимоотношениями с руководством;
- уровень притязаний в профессиональной деятельности;
- предпочтение выполняемой работы высокому заработку;
- удовлетворенность условиями труда;
- профессиональная ответственность.

Сотрудниками компании ООО «Аксима: Консультирование, Исследования, Тренинги» была разработана методика расчета индекса удовлетворенности трудом персонала организации [11]. Ее авторы в рамках проведенных исследований выделяют следующий набор базовых факторов удовлетворенности трудом:

- условия труда;
- график работы;
- содержание труда, сама работа;
- уровень заработной платы;
- зависимость оплаты труда от результатов работы;
- признание заслуг, устные и письменные благодарности;
- соблюдение работодателем социальных гарантий, предусмотренных законодательством;
- отношение непосредственного руководства;
- атмосфера в коллективе, отношение с коллегами;
- возможность карьерного роста;
- корпоративная культура в компании;
- политика, идеология, стратегия компании.

В соответствии со следующим подходом, всю совокупность факторов удовлетворенности трудом условно можно разделить на три группы: внутренние, внешние и личностные факторы (таблица 2).

Таблица 2. Факторы удовлетворенности трудом.

Группа факторов	Факторы
Внутренние	Содержание работы, степень ответственности, независимости, разнообразие навыков; конгруэнтность работы (соответствие работы способностям работника и его возможностям); требования к квалификации;
Внешние	оплата и организация труда; социальный климат в коллективе; условия труда; возможность повышения квалификации и продвижения по службе; социальные гарантии и льготы; стиль руководства; степень участия работника в принятии решения и др.;
Личностные	демографические характеристики (возраст, пол, квалификация, семейное положение и др.); психологический тип личности (свойства характера, locus контроля и др.). общие психические предпосылки (состояние здоровья); ценностные ориентации.

Попытка составления систематизированного перечня факторов удовлетворенности трудом была предпринята И.П. Поварич и О.К. Слинковой (2006) [12]. В качестве основания для предложенной классификации послужили мотивы трудовой деятельности, т.к. удовлетворенность трудом представляет собой важнейший психологиче-

ский результат трудовой мотивации. В результате было выделено три группы факторов:

1. Факторы удовлетворенности, обусловленные действием рационалистических мотивов трудовой деятельности, в том числе:

1.1 Условия и охрана труда.

1.2 Организация труда.

1.3 Отношение администрации к нуждам работников.

1.4 Оплата труда, вознаграждения и льготы.

2. Факторы удовлетворенности, обусловленные действием социальных мотивов трудовой деятельности, в том числе:

2.1 Морально-психологический климат в коллективе.

2.2 Объективность оценки работы руководителем.

2.3 Политика администрации.

2.4 Информированность о делах в организации.

2.5 Возможность влиять на дела в коллективе.

2.6 Возможность карьерного роста.

3. Факторы, обусловленные действием мотивов самоактуализации, в том числе:

3.1 Компетентность руководства.

3.2 Возможность проявить творчество, продемонстрировать способности.

3.3 Стиль и методы работы руководителя.

3.4 Возможность ощутить собственную значимость.

3.5 Возможность профессионального роста.

Рассмотренные подходы к выделению факторов удовлетворенности трудом свидетельствует об отсутствии единого подхода к их изучению. Авторы сосредотачивают свое внимание на отдельных аспектах данного понятия, что исключает единого, системного подхода к вопросу исследования удовлетворенности трудом персонала организации. Поэтому при проведении исследований выделенные факторы должны рассматриваться только в комплексе, поскольку исключение хотя бы одного из них из структуры исследования, приводит к искажению результатов анализа.

Библиографический список

1. Вечерин, В.А. Субъективные факторы удовлетворенности трудом сотрудников организации / В.А. Вечерин // Психология. Журнал Высшей школы экономики. – 2011. – Т. 8, – № 2. – С. 96–111.

2. Гаврилова, О.В. Удовлетворенность как социально-психологическая категория [Электронный ресурс] / О.В. Гаврилова // SuperInf.ru : Уникальный каталог качественных рефератов, контрольных, курсовых и дипломных работ. – Режим доступа: http://superinf.ru/view_helpstud.php?id=5744 . – Загл. с экрана.

3. Герцберг, Ф. Мотивация в работе / Ф. Герцберг, Б. Моснер, Б. Блох,

Б. Снидерман. – М.: Вершина, 2006. – 240 с.

4. Здравомыслов, А.Г., Ядов, В.А. Человек и его работа в СССР и после: учебное пособие для вузов. 2-е изд., испр. и доп. / А.Г. Здравомыслов, В.А. Ядов. – М.: Аспект Пресс, 2003.

5. Ильясов, Ф.Н. Удовлетворенность трудом (анализ структуры, измерение, связь с производственным поведением) / Под ред. В.Г. Андреевкова. – Ашхабад: Ылым (Наука), 1988.

6. Инновационное развитие экономики: предпринимательство, образование, наука : сб. науч. ст. / редкол.: Т.В. Борздова (отв. ред.) [и др.]. – Минск : ГИУСТ БГУ, 2013. – 340 с

7. Майерс, Д. Социальная психология : 7-е изд. / Д. Майерс. – СПб: Питер. Серия «Мастера психологии», 2007. – 794 с.

8. Маслоу, А. Мотивация и личность / А. Маслоу; пер. с англ. Т. Гутман, Н. Мухина. – СПб.: Питер, 2013. – 3-е изд.

9. Наумова, Н.Ф. Удовлетворенность трудом как социальная характеристика / Н.Ф. Наумова. – М.: Прогресс, 1970.

10. Новоселов, Н.С. Квалификационные различия между работниками, характер труда и социальное равенство / Н.С. Новоселов // XXV съезд КПСС и актуальные проблемы социального развития советского общества: материалы чтений / Редкол. ... Л.Н. Коган (отв.ред.) и др. – Ижевск: Удмуртия, 1978. – С 93.

11. Павлова, О.Н. Методика расчета индекса удовлетворенности трудом персонала компании [Электронный ресурс] / О.Н. Павлова. – Режим доступа: // <http://esa-conference.ru/wp-content/uploads/files/pdf/Pavlova-Olga-Nikolaevna.pdf>. – Загл. с экрана.

12. Поварич, И.П., Слинкова, О.К. Методика и опыт социологического исследования удовлетворенности трудом работников предприятий [Электронный ресурс] / И.П. Поварич, О.К. Слинкова. – Загл. с экрана. – Режим доступа: // http://elibr.altstu.ru/elibr/books/Files/pv2006_03_1/pdf/221povar.pdf.

13. Сборник психологических тестов. Часть III: пособие / Сост. Е.Е. Миринова. – Мн.: Женский институт ЭНВИЛА, 2006.

14. Тейлор, Ф. Принципы научного менеджмента: пер. с англ. / Ф. Тейлор. – М.: Контроллинг, 1991.

15. Ушакова, Е.А. Факторы удовлетворенности трудом как основа мотивации персонала [Электронный ресурс] / Е.А. Ушакова. – Загл. с экрана. – Режим доступа: http://elibr.bsu.by/bitstream/123456789/56473/1/Ушакова_Факторы%20удовлетворенности%20трудом.pdf.

16. Штольберг, Р. Социология труда. / Р. Штольберг. – М.: Прогресс, 1982.

17. Ядов, В.А., Кисель, А.А. Удовлетворенность работой: анализ эмпирических обобщений и контекста их теоретического истолкования / В.А. Ядов, А.А. Кисель // Социологические исследования. – 1974. – № 1. – С. 28–35.

Е.И. Комкова

ЦЕННОСТНЫЕ ОРИЕНТАЦИИ КАК УСЛОВИЕ НЕПРЕРЫВНОГО ОБРАЗОВАНИЯ У СТУДЕНТОВ ЭКОНОМИЧЕСКИХ СПЕЦИАЛЬНОСТЕЙ

В статье представлен анализ результатов исследования направленности студентов на стремление продолжать образование в целях саморазвития, описа-