

«ОРГАНИЗАЦИОННОЕ СЧАСТЬЕ» КАК УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ТРУДОМ

*Мельник Юрий Иванович – доцент, кандидат психологических наук, доцент
кафедры психологии Института психологи и педагогики
Петрозаводский государственный университет
г. Петрозаводск, Россия*

Рассматриваются условия и факторы организационного счастья и благополучия сотрудников. Вовлеченность персонала, удовлетворенность трудом и организационная идентификация выступают в качестве посредников и предикторов психологического благополучия сотрудников, что способствует их «организационному счастью» и эффективности организации в целом.

Ключевые слова: психологическое благополучие, организационное благополучие, организационное счастье, вовлеченность персонала, удовлетворенность работой, организационная идентификация, позитивный климат в организации, организационное поведение.

Психологическое благополучие сотрудников становится целью деятельности многих современных организаций, бизнеса и руководителей. Сама проблема психологического благополучия сотрудников рассматривается в контексте повышения эффективности деятельности организации и конкретизируется через изменение системы мотивации в компании и создания той корпоративной культуры, которая обеспечит «организационное счастье» сотрудников. Все больше руководителей и бизнесменов сегодня пытаются строить «капитализм с человеческим лицом» и стараются инвестировать в счастье своих сотрудников. «Организационное счастье» становится категорией менеджмента, и включается в содержание внутренней миссии компании, которая реализуется через практику управления персоналом.

В управленческой практике «организационное счастье», «организационное благополучие» выступает одним из ключевых параметров для оценки эффективности управления персоналом в компании и традиционно оценивается через показатели удовлетворенности и вовлеченности сотрудников. Проблема вовлеченности персонала стала ведущей темой и в организационных исследованиях у нас и за рубежом. Традиционно в менеджменте вовлеченность персонала рассматривают в связи с личной продуктивностью, производительностью сотрудника и эффективностью деятельности компании в целом. Отечественные организационные психологи стали изучать различные психологические факторы, связанные с вовлеченностью (Липатов С.А., Вечерин А.В., Чикер В.А, Почебут Л.Г, Чуланова О.А, Харский К.В. и др.). В последнее время в зарубежной организационной психологии стали накапливаться исследования, изучающие связи между организационной вовлеченностью и благополучием сотрудников [9]. В качестве перспективного направления рассматривается изучение

психологического климата на рабочем месте и его связь с вовлеченностью и благополучием сотрудников. Оказалось, что психологический климат в организации и на рабочем месте влияет на вовлеченность сотрудников и психологическое благополучие как таковое. В свою очередь, сам уровень вовлеченности влияет на уровень психологического благополучия. Благополучие сотрудников авторы раскрывают через теорию положительных эмоций Б. Фредриксона, которая считала, что переживание положительных эмоций (радости) увеличивает и расширяет психологические ресурсы человека, что способствует личным достижениям сотрудников [1]. Эмоциональная оценка сотрудниками психологического климата определяет и характер их благополучия. Сотрудники, которые оценивают психологический климат как отрицательный, переживают больше отрицательных эмоций и жалуются на проблемы с благополучием в виде эмоционального истощения и деперсонализации. Наоборот, те, кто оценивает климат как положительный, показывают и более высокий уровень личных достижений в работе, и более высокую степень психологического благополучия. Исследование авторов показало, что сотрудники, которые работают в условиях негативно оцениваемого ими психологического климата, при отсутствии организационной и управленческой поддержки имеют мало шансов в дальнейшем испытать положительные эмоции, что непосредственно сказывается на их психологическом благополучии. Вовлеченность здесь выступает своеобразным медиатором между организационным климатом и психологическим благополучием сотрудников. Сотрудники, которые оценивают климат на рабочем месте как позитивный, демонстрируют большую вовлеченность и склонны говорить о своем психологическом благополучии и отсутствии эмоциональных проблем. Работодатели могут существенно повлиять на благополучие своих сотрудников, сосредоточив внимание на обеспечении позитивно оцениваемого психологического климата и создавая условия для вовлеченности персонала.

Идея о вовлеченности персонала берет начало в работах Р. Ходсона (R. Hodson), посвященных «управлению гражданским поведением» (management citizenship behavior – MCB) в организации [3]. В исследованиях Р. Ходсона показано, что грамотные руководители, которые правильно организуют рабочие места и которые уважают права работников, вызывают доверие у подчиненных. А это в свою очередь, способствует более высокой приверженности персонала, и приводит к уменьшению конфликтов между рабочими и менеджерами [4]. В последствии, Б. Рубин и К. Броди (B. Rubin, C. Brody) расширили концепцию MCB, включив в нее две переменные: этическое поведение менеджеров и поддержка для работников баланса «работа-дом». Они показали, что эти две переменные позитивно влияют на организационную приверженность персонала, удовлетворенность работой и психологическое здоровье работников [8]. Сюда следует добавить и настойчивость руководителей организации в проведении интервенций по сохранению здоровья персонала и поддержанию субъективного благополучия.

Содействие психологическому благополучию персонала и достижение «организационного счастья» в организации требует целостного подхода и учета всех возможных факторов. К таким факторам можно отнести желание и мотивацию руководителей, которые и осуществляют интервенцию, степень адекватности программы интервенций, весь организационный контекст, как сотрудники оценивают такое вмешательство. При этом главной проблемой здесь остается своеобразный управленческий диссонанс между желанием и стремлением поддержания здоровья сотрудников на индивидуальном уровне и увеличивающимся организационным давлением в виде интенсификации работы для персонала. По сути, руководители хотят иметь здорового и благополучного работника, который интенсивно и напряженно работает. Но многочисленные исследования и доклады ВОЗ показывают, что усиливающееся рабочее давление ведут к негативным последствиям для здоровья сотрудников и не способствуют их психологическому благополучию. Можно ли найти ту переменную, которая сможет компенсировать возможное возрастающее организационное давление и повлиять на психологическое благополучие сотрудников? Зарубежные исследователи считают, что такое переменной может служить организационная идентификация [5]. Организационная идентификация – это, прежде всего, чувство единства и принадлежности к своей организации, что имеет центральное значение для понимания и определения работником своей позиции в организации. В своей статье авторы приводят свидетельства того, что организационная идентификация способствует повышению благополучия сотрудников, влияет на удовлетворенность и снижает уровень выгорания, связанного с работой. Организационная идентификация выступает своеобразным буфером, защищая сотрудников от угроз в рабочей среде, и делает сотрудников менее восприимчивыми к организационному стрессу. В своем исследовании авторы показали, что организационная идентификация положительно связана с аффективным психологическим благополучием, которое характеризуется низким уровнем тревоги и депрессии, что, в свою очередь, способствует большему рабочему энтузиазму. Отдельно стоит вопрос об управленческих практиках, которые способствуют формированию организационной идентификации сотрудников. Сквозной характеристикой приверженности, идентификации и вовлеченности персонала выступает удовлетворенность работой.

Удовлетворенность работой, с одной стороны, выступает как показатель качества управления персоналом, т.н. управление через уровень ESI (employee satisfaction index), а с другой стороны служит значимой переменной психологического благополучия работников организации и влияет на уровень «организационного счастья». Отечественные и зарубежные исследования показывают, что источником удовлетворенности персонала выступают как организационные, так и личностные факторы, а результатом удовлетворенности является более высокое качество организационного поведения. Нами предложена рабочая модель «организационного счастья» в виде

организационного благополучия сотрудников, как субъективного состояния, так и фактора трудовой деятельности персонала (рис.1).

Важность удовлетворения от работы, как одной из сфер жизни, обусловлена и тем, что удовлетворенность работой может влиять на удовлетворенность жизнью вообще. Или, по крайней мере, можно говорить о взаимозависимости между этими показателями психологического благополучия человека. Результаты тридцатилетних исследований в этой области, полученные J.C. Rode, показывают, что удовлетворенность работой в значительной степени связана с удовлетворенностью жизнью. Автор говорит об умеренных корреляциях между удовлетворенностью работой и жизнью – 0,31 - 0,44 [7]. В отношениях между удовлетворенностью работой и удовлетворенностью жизнью вообще существуют два направления или «перспективы». Первая – «восходящая перспектива» (Brief,1993; Diener,1984) предполагает, что удовлетворенность работой оказывает влияние на удовлетворенность жизнью, поскольку работа это часть жизни, точно также как семья, здоровье, окружающая среда и т.д. Вторая перспектива – «сверху вниз» (Diener, 1984) утверждает, что существует причинно-следственная связь между этими двумя переменными: удовлетворенность жизнью влияет на удовлетворение от работы. Если говорить точнее, положительные эмоции, получаемые человеком от жизни, влияют на позитивную оценку условий работы и рабочих событий, что и приводит к повышению удовлетворенностью работой.

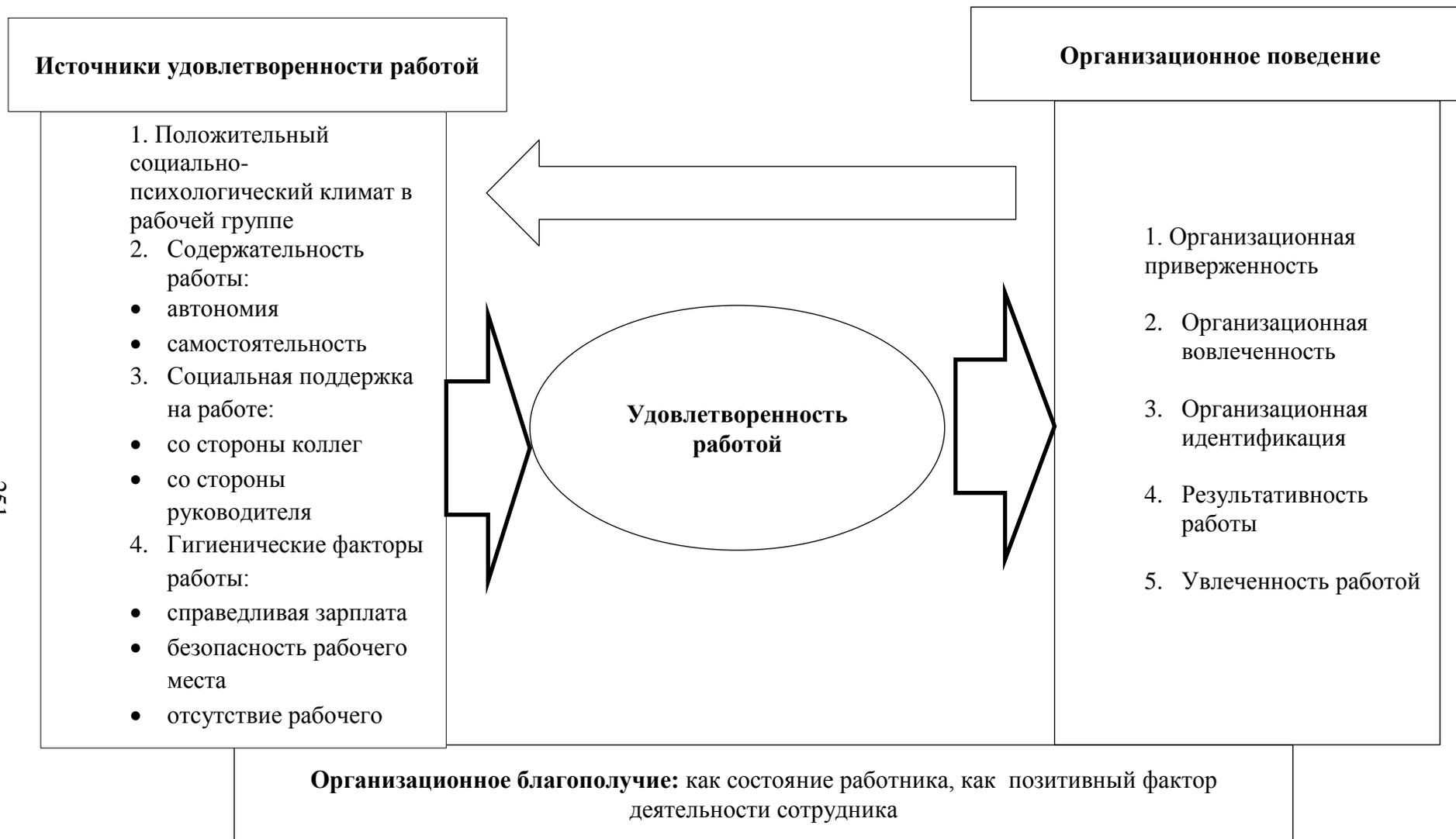


Рис.1. Модель «организационного счастья»

По мнению авторов данной статьи, есть и третья перспектива: отсутствие связей между этими переменными. При этом исследователи предлагают две стратегии повышения психологического благополучия персонала через стратегию «повышения удовлетворенности жизнью» и стратегию «повышения удовлетворенности работой».

В первом случае организации необходимо стимулировать сотрудников развивать нерабочие сферы жизни, оказывать помощь сотрудникам в решении личных и семейных проблем и т.п. Здесь удовлетворенность жизнью может выступить еще компенсаторным фактором при низкой степени удовлетворенности работой. Было показано, что работники, которые не удовлетворены своей работой, могут компенсировать это содержательным участием в нерабочей деятельности [2]. В целом, лонгитюдные исследования E. Diener и коллег продемонстрировали, что более высокая удовлетворенность жизнью в перспективе положительно влияет на профессиональные успехи, стабильность работы и другие важные жизненные события [6].

Реализация второй стратегии («повышение удовлетворенности работой») подразумевает политику реорганизации рабочих мест и повышения качества трудовой жизни, особенно по параметру автономии, который является ключевым предиктором удовлетворенности работой.

Мы считаем, что достижение «организационного счастья» возможно, если труд персонала правильно организован, является содержательным и осуществляется в положительной организационной среде, за что и несет ответственность менеджмент организации. В этом случае непосредственный руководитель приобретает еще одну функциональную роль – «менеджер организационного благополучия». Насколько проблема организационного счастья и благополучия решается российским менеджментом, покажет время.

Список литературы

1. Fredrickson, B. L. Positive emotions trigger upward spirals toward emotional well-being / B. L. Fredrickson, T. Joiner // *Psychological Science*. – 2002. – № 13. – P. 172 – 175.
2. Iverson, Roderick D. The relationship between job and life satisfaction: Evidence from a remote mining community / Roderick D. Iverson, Catherine Maguire // *Human Relations*. – 2000. – Vol. 53(6). – № 6 – P. 807 – 839.
3. Hodson, R. Management citizenship behavior: A new concept and an empirical test / R. Hodson // *Social Problems*. – 1999. – № 46. – P. 460 – 478.
4. Hodson, R. Management citizenship behavior and its consequences / R. Hodson // *Work and Occupations*. – 2002. – № 29. – P. 64 – 96.
5. Horton, Kate E. Defined by our hierarchy? How hierarchical positions shape our identifications and well-being at work / Kate E. Horton, Charlotte R. McClell, Mark A. Griffin // *Human relations*. – 2014. – № 5. – P.1 – 22.
6. Luhmann M. The Prospective Effect of Life Satisfaction on Life Events / M. Luhmann, R. Lucas, M. Eid, E. Diener // *Social Psychological and Personality Science*. – 2013. – №4 (1). – P. 39 – 45.

7. Rode, Joseph C. Job satisfaction and life satisfaction revisited: A longitudinal test of an integrated model / Joseph C. Rode // *Human Relations*. – 2004. – Vol. 57 (9). – P.1205 – 1230.
8. Rubin, B. A. Operationalizing management citizenship behavior and testing its impact on employee commitment, satisfaction, and mental health / B. A. Rubin, C. J. Brody // *Work and Occupations*. – 2011. – № 38. – P. 1 – 35.
9. Shuck, B. Employee Engagement and Well-Being: A Moderation Model and Implications for Practice / B. Shuck, G. Thomas, Jr. Reio // *Journal of Leadership & Organizational Studies*. – 2014. – Vol. 21(1). – P. 43 – 58.

«ORGANIZATIONAL HAPPINESS» AS A JOB SATISFACTION

Melnik Iurii Ivanovich – Associate Professor, PhD, Department of Psychology PetrSU, Petrozavodsk, Russia.

Conditions and factors of organizational happiness and well-being of employees are examined. Employee engagement, job satisfaction and organizational identification are intermediaries and predictors of a psychological well-being of employees, which contributes to their «organizational happiness» and organizational effectiveness.

Key words: psychological well-being, organizational well-being, organizational happiness, employee engagement, job satisfaction, organizational identification, positive climate in the organization, organizational behavior.

ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ И HR – ЭФФЕКТИВНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ

Романова Ирина Анатольевна – доцент кафедры управления персоналом Государственного университета управления, кандидат педагогических наук, доцент.

г. Москва, Россия

Гурова Екатерина Викторовна – доцент кафедры управления персоналом Государственного университета управления, кандидат экономических наук, доцент

г. Москва, Россия

Лаас Наталья Ивановна – доцент кафедры управления персоналом Государственного университета управления, кандидат экономических наук, г. Москва, Россия

Статья посвящена проблемам использования искусственного интеллекта и нейронных сетей в управлении персоналом современных компаний. Рассматриваются основные направления HR, в которых успешно применяются новейшие информационные технологии: рекрутинг, обучение, контроль за эффективностью деятельности работников, ответы на запросы сотрудников. Приводятся данные исследований об отношении кадровиков и менеджеров к внедрению в их деятельность элементов ИИ,