

ПРОБЛЕМА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ТРУДОМ И ЕЕ ОСМЫСЛЕНИЕ В РУСЛЕ СОЦИОЛОГИИ ТРУДА И ЗАНЯТОСТИ

Переселкова З.Ю., Коренная А.С.

ФБОУ ВО «Оренбургский государственный университет», г. Оренбург

Труд, являясь одновременно экономической и социальной категорией, служит средством удовлетворения ряда человеческих потребностей, среди которых можно выделить физиологические потребности (для их реализации необходимы материальные средства, получаемые в результате труда), потребность в деятельности, потребность в самореализации, потребность в признании и уважении и т.д. Процесс труда находится в тесной взаимосвязи с удовлетворенностью работниками собственной трудовой деятельностью и ее условиями. Связь между производительностью труда и уровнем его удовлетворенности прямо пропорциональна. Сотрудники, довольные своей работой выполняют ее охотно, прикладывают максимум усилий для выполнения своих обязанностей, участвуют в развитии организации. Целью изучения удовлетворенности трудом является поиск факторов, которые оказывают на нее влияние, выявление и создание механизмов управления ею.

В связи с этим, проблема удовлетворенности трудом является весьма актуальной темой социологического, психологического и экономического анализа.

Важно различать понятия удовлетворения и удовлетворенности. Удовлетворение у человека появляется, когда реализована его потребность. Это выражается в получении индивидом удовольствия, облегчения. Удовлетворенность же определяется как положительное отношение к какой-либо сфере жизни, работе в результате неоднократно испытываемого удовольствия и ожидания человеком получения этого удовольствия в дальнейшем.

Единого мнения в истолковании понятия удовлетворенности трудом до сих пор нет ввиду размытости предмета исследования. Авторы, предпринимая попытки собственного толкования данного термина, используют различные индикаторы, критерии удовлетворенности, которые в свою очередь другие исследователи могут не включать в свой список, корректируя предмет своего исследования.

Для того чтобы иметь более объективное представление о понятии, обратимся к словарям. Социологические словари рассматривают удовлетворенность трудом как субъективную оценку работником условий своей деятельности: «Удовлетворенность трудом - состояние сбалансированности потребностей (запросов), предъявляемых работником к содержанию, характеру и условиям труда, и субъективной оценки возможностей реализации этих запросов» [1, С.418].

В социологическом словаре Collins говорится, что удовлетворенность трудом – «это соответствие между тем, что работники ждут от труда, и их фактическим опытом» [2, С.366].

Психологический словарь дает немного другое определение: «Удовлетворенность трудом - это эмоционально-оценочное отношение личности или группы к выполняемой работе и условиям ее протекания» [3, С.196].

Объединив эти понятия, мы будем рассматривать удовлетворенность трудом как оценочное отношение, выражаемое в соответствии между желаниями работников, их ожиданиями, запросами к процессу труда и реальными условиями и результатами труда.

Вопрос удовлетворенности трудом начал рассматриваться в начале XX века. Основы социологии труда были заложены в работах Г. Зиммеля. Он разделял физический и умственный труд, которые имеют различную ценность, в связи с наличием или отсутствием определенной квалификации. Также одной из его идей является то, что труд детерминируется процессами и явлениями социальной жизни, и может быть изучен с помощью социологических методов и подходов [4, С.585-589].

Активным исследователем трудовых процессов является Ф. Тейлор, основатель школы «научного управления». Согласно его теории, между управленческими процессами и производством существует тесная взаимосвязь. Он изучал различные факторы, влияющие на удовлетворенность работниками трудом, производительность труда, его эффективность. К ним он относил материальные и нематериальные способы поощрения, а также стиль руководства [5, С.270-282]. А. Маслоу, создатель иерархической теории потребностей, утверждал, что удовлетворенность трудом затрагивает потребности третьего, четвертого и пятого уровней (т.е. социальные потребности, потребность в уважении, и потребность в самовыражении). Маслоу считал, что на удовлетворенность работниками трудом влияют не только материальные факторы, стимулирование труда с помощью повышения заработной платы и назначения премий, но и также социально-психологический аспект, который будет затрагивать духовные ценности работника [6, С.158-163].

Говоря об удовлетворенности трудом необходимо вспомнить о Хоторнских экспериментах (исследователями Э. Мэйо, Дж. Хоманс, Ф. Ротлисбергер, В. Диксон с 1928 по 1932 гг. проводилось изучение влияния различных факторов на производительность труда в компании Western Electric – телефонный завод) по результатам которых было замечено, что эффективность работы «тестовой» группы росла в независимости от изменений условий труда. Э. Мэйо объяснял данные результаты тем, что изначально в группе сложились хорошие отношения, что работники чувствовали свою важность, с ними обсуждались рабочие вопросы, учитывалось их мнение. Было установлено, что социально-психологические факторы более значимы, чем физические и гигиенические, и сильнее влияют на удовлетворенность трудом [7, С.249-259].

Ф. Герцберг в середине XX века также проводил исследования на тему удовлетворенности трудом. Он сделал вывод, что удовлетворенность связана с внутренними (гигиеническими) факторами работы, а неудовлетворенность – с

внешними (содержанием работы). Гигиеническими факторами он назвал факторы окружающей среды, в которой осуществляется работа. Это режим труда, график работы, безопасность труда, освещенность, наличие отопления, размер заработной платы, возможность отпусков и т.п. Было выявлено, что в большинстве случаев такие факторы сами по себе не вызывают ощущения удовлетворенности, при этом их отсутствие вызывает чувство раздраженности, неудовлетворения. То есть приятная обстановка не может компенсировать содержание работы [8, С.101-134]. Внешние факторы по Ф. Герцбергу, связаны с мотивацией, сущностью осуществляемой деятельности. Здесь рассматривается возможность профессионального роста, признание со стороны коллег, поощрение деятельности руководством, возможность самореализации. Все эти факторы можно объединить в одну группу потребностей – потребности роста. Признание и уважение дает работнику ощущение собственной значимости, достоинства. Монотонная работа не дает чувства удовлетворенности, в то время как содержание интересной работы служит стимулом к деятельности.

В российской социологии труда наиболее известна работа профессора В. А. Ядова и его коллеги А. Г. Здравомыслова «Человек и его работа в СССР и после» [9], посвященная проблеме удовлетворенности трудом. В. А. Ядов обобщил и систематизировал работы соотечественников в своей книге «Социология в России» [10], в которую включены исследования по социологии труда. Особое внимание он уделил вопросу удовлетворенности трудом. Для труда, различной степени квалификации он выявил разные формы мотивации. Так, для физического, низкоквалифицированного труда важна внешняя мотивация, тогда как для работников умственного труда работает внутренняя мотивация. Он считал, что удовлетворенность трудом и продуктивность зависят друг от друга. Так удовлетворенный своей деятельностью работник будет выполнять свою работу более качественно, а видя результаты своей работы, будет чувствовать себя удовлетворенным. Также В.А. Ядов пытался осмыслить содержание удовлетворенности трудом. Удовлетворенность может определяться как отношение человека к процессу труда, его содержанию, так и как эмоциональное состояние работника, его удовлетворенность настроением внутри коллектива [11, С.267-283].

Важнейшей задачей в исследовании проблемы удовлетворенности трудом выступает определение ее критериев (у различных авторов они также могут называться элементами, показателями удовлетворенности). Чаще всего выделяют следующие группы критериев: содержание и характер работы, условия работы, материальная оплата труда, степень престижности работы, качество руководства, окружение и психологический климат в коллективе.

Удовлетворение содержанием работы подразумевает получение удовольствия от выполнения своей деятельности. Такое состояние побуждает работника к дальнейшей деятельности. Существуют модели мотивационных характеристик работы, где определенные параметры содержания работы рассматриваются как источники позитивных чувств. Эта концепция активно разрабатывается в настоящее время и представлена работами таких ученых как

Дж.Р. Хэкмана, Г. Олдхэма: «Новая стратегия обогащения работы» [12]. Работа, которая отвечает потребностям, сама стимулирует работников к труду.

Немаловажным является и понимание смысла труда, осознание значимости осуществляемой деятельности. К. Маркс одним из первых обнаружил, что технический прогресс сводит многие виды деятельности к однообразным и скучным заданиям [13, С. 137]. К тому же начинается процесс отчуждения людей от работы, которое выражается в отсутствии у рабочих контроля над условиями, результатами и продуктами своего труда. Монотонные задания не позволяют проявить самостоятельность, выразить себя и тем самым вызывают неудовлетворенность. Нередкими являются случаи, когда работники не верят в значимость и ценность своей деятельности, теряют веру в способность влиять на жизненные ситуации, перестают чувствовать себя членом коллектива. Работа становится самоцелью и не способствует проявлению индивидуальности, не стимулирует к развитию. В результате у человека остаются неудовлетворенными некоторые социальные и большая часть престижных потребностей. Отчуждение труда связывают также с потребительской ориентацией на труд. Работа приравнивается к средству получения дохода, и в этом люди видят предназначение труда.

Отчуждение труда является актуальной проблемой современного общества, т.к. научно-технический прогресс еще больше снижает вовлеченность работника в процесс производства. Руководителю необходимо следить за уровнем удовлетворенности работников содержанием работы, особенно в крупных предприятиях, где требуется труд квалифицированных сотрудников. На данный момент разработано несколько моделей обеспечения вовлеченности работников в процесс производства, осознания ими своей значимости (групповое производство, кружки качества, нововведения, вовлечение персонала в инновационную деятельность и др.).

Удовлетворенность условиями работы включает все, что касается обустройства рабочего места: его расположение, освещенность, наличие нужных инструментов и техники, расстояние до рабочих мест других сотрудников, обеспечение безопасности работы и т.д. Также в последнее время к этому показателю начали относить месторасположение организации, удобный график работы, возможности интересных встреч, поездок. Проводились исследования, в которых изучалось влияние цвета стен на удовлетворенность работой, в результате которых было замечено, что если неправильно подобрана цветовая гамма, то руководителю приходится чаще выслушивать жалобы от подчиненных.

Удовлетворенность оплатой труда и материальными вознаграждениями заключается в субъективной оценке сотрудника справедливости системы оплаты труда. От того, насколько соответствует его представление о плате за свой труд реальному положению вещей, зависит его удовлетворенность работой. Также здесь учитывается заработная плата за аналогичный труд в других организациях, пропорциональность соотношения усилий, прилагаемых сотрудником и вознаграждения за его труд.

При определении **удовлетворенности руководством** принимается во внимание отношения с руководителем и стиль руководства. Важными условиями выступает корпоративная культура, характер взаимоотношений администрацией, стиль управления. Как правило, от руководителя сотрудники ожидают не только материальных выплат за работу, но и внимания к своей личности. Недопонимание между руководителем и подчиненным снижает эффективность работы [14, С. 97-124].

Особым критерием выступает **удовлетворенность окружением**. Этот фактор является одним из наиболее значимых. При неудовлетворенности взаимоотношениями с другими сотрудниками, то есть при неблагоприятной психологической атмосфере в трудовом коллективе, работник может иметь просто плохое настроение, а может и принять решение о выборе другого места работы.

Сплоченный коллектив в большинстве случаев выступает как трудовой стимул. Работа в сплоченном коллективе приносит удовольствие своим членам.

Еще один критерий – **удовлетворенность карьерой и возможностями карьерного роста**.

К этому критерию относятся, по мнению М. Пула, М. Уорнера, следующие моменты:

- востребованность профессиональных навыков и знаний сотрудника;
- соответствие планов организации и самого сотрудника относительно его карьерного продвижения;
- уверенность сотрудника в будущем продвижении в рамках организации;
- справедливость при оплате труда в сравнении с оплатой труда других сотрудников организации, выполняющих подобную работу;
- справедливость при оценке работы и при выдвижении на более высокие посты [15, С. 339].

Каждый из трудящихся хочет ощущать свою значимость. Большинство работников стремится к должностному или карьерному росту. Отсутствие возможностей роста в таком случае может приводить к неудовлетворенности, безразличию к выполняемой работе, отсутствию интереса.

Чтобы деятельность организации была максимально эффективной необходимо создавать условия, которые удовлетворяли бы потребности работников. Таким образом, можно не только предупредить текучесть кадров, но и повысить производительность. Для того чтобы выявить степень удовлетворенности положением дел на текущий момент, а также узнать, что не устраивает работников, проводят социологические и психолого-социологические исследования.

Для измерения уровня удовлетворенности работой используются разные приемы. Это могут быть как просто опросы, создаваемые ответственными сотрудниками, так и специальные исследования, проводимые профессионалами с использованием соответствующих методик. Социологические методы исследования, применяемые в измерении рассматриваемого явления, можно разделить на четыре группы:

1. Самый распространенный это **метод опроса**. Могут задаваться как прямые вопросы, касающиеся различных факторов удовлетворенности («Удовлетворены ли Вы своей заработной платой?»), так и с использованием более сложных методик. Существует большое количество методик опросов на данную тему. Специалист составляет анкету, включающую прямые вопросы, вопросы-фильтры, уточняющие вопросы, вопросы-ловушки, вопросы о мотивации. Могут проводиться как массовые безличные опросы, так и личное интервью. Недостаток личного интервью в том, что респондент не всегда будет честен, когда речь заходит о его личном отношении, поскольку его может напугать возможность потерять работу. В таких случаях, для повышения надежности получаемой информации проводят анонимное анкетирование.

В некоторых случаях может потребоваться беседа сразу с группой работников, тогда используется метод фокус-группы. Составляется однородная группа участников. Проведением мероприятия занимается специалист – модератор, он уточняет список тем и вопросов, интересующих работодателя и управляет процессом, задавая наводящие вопросы, направляя ход беседы. Затем, по полученным результатам выявляется отношение участников к поставленной проблеме, их установки в отношении проблемы, потребности, ценностные ориентации и моменты, которые вызывают недовольство работников.

2. **Метод индексов**. В России используются индексы, предложенные А. Г. Здравомысловым и В. А. Ядовым [9, С.75]. Респонденту задается один прямой и два косвенных вопроса, ответы на которые нужно отметить на шкале из 3 или 5 пунктов. Разработан и другой индекс, именуемый Корнельским трудовым дискрептивным индексом, когда в ходе исследования задаются вопросы, освещающие такие признаки, как оплата труда, карьера, психологический климат, содержание работы [16, С.13]. Респонденту легче отвечать на вопросы об удовлетворенности отношениями с коллегами, чем об общей удовлетворенности трудом.

3. **Метод семантического дифференциала**. Психосемантика используется здесь для измерения субъективных значений различных объектов для человека. В процессе такой диагностики можно выявить базовые потребности сотрудника, мотивацию, устремления, интересы, а также актуальные проблемы.

4. **Методы шкалирования**. Шкалы могут применяться как в рамках опросных методик, различных психологических тестов (например, один из вопросов: "Оцените, насколько удобно для Вас ваше рабочее место по шкале от 1 до 5, где 5 – «очень удобно», 1 – «совершенно не удобно»"), так и в качестве самостоятельного метода. В основе метода шкалирования, предложенного В. Г. Асеевым, лежит изучение данных об увольнении по собственному желанию. Действительно, количество увольнений и уровень удовлетворенности трудом коррелируют между собой [17, С.123-127]. Но недостаток этого метода в том, что увольнение не всегда происходит по причине недовольности, поэтому такой метод исследования будет иметь неопределенную погрешность.

Таким образом, можно сделать вывод, что наиболее надежный метод сбора информации об удовлетворенности трудом сотрудников организации это метод опроса.

За последние годы изменились качественные характеристики трудовых ресурсов – возрос уровень образованности, появилось больше высококвалифицированных специалистов. И для того, чтобы удержать ценного работника, чтобы он работал с полной отдачей и удовольствием, необходимо постоянно улучшать условия его деятельности.

В данной работе рассмотрены основные критерии удовлетворенности трудом, их классификации и содержание. В организации необходимо вести мониторинг отношения сотрудников к отдельным аспектам трудовой деятельности и изменять производственную политику в соответствии с полученными результатами. Большинство факторов производства являются управляемыми. Существуют реальные социальные технологии, с помощью которых можно регулировать удовлетворенность трудом.

Ответственный и заботливый руководитель должен охватить вниманием все факторы труда подчиненных и стараться поддерживать их на должном уровне. Задача социологов в данной ситуации заключается в определении наиболее важных критериев, влияющих на удовлетворенность труда работниками и оценивании качества этих критериев, а затем в составлении рекомендаций по возможной коррекции положения.

Список литературы

1. *Краткий словарь по социологии / под ред. Д.М. Гвишиани, Н.И. Латина; сост. Э.М. Коржева, Н.Ф.Наумова; Москва: Политиздат, 1989. – 479 с.*
2. *Джерри Д., Джерри Дж. Большой толковый социологический словарь. В 2-х томах / пер. с англ. Н.Н. Марчук. Т. 2. Москва: Вече. 1999. - 528 с.*
3. *Краткий психологический словарь / Ред. А.В. Петровский, М.Г. Ярошевский; ред.-сост. Л.А. Карпенко. – Издание 2-е, расширенное, исправленное и дополненное. – Ростов-на-Дону: Феникс, 1998. – 512 с. – ISBN 5-222-00239-X.*
4. *Зиммель, Г. Избранное. Том 2. Созерцание жизни / Г. Зиммель.- М.:Юристъ, 1996. - 608с. -ISBN 5-7357-0175-4*
5. *Тейлор, Ф. Принципы научного менеджмента: пер. с англ. / Ф. Тейлор.– Москва: Контроллинг, 1991. – 104 с.*
6. *Маслоу, А. Мотивация и личность / А. Маслоу; пер. с англ. Т. Гутман, Н. Мухина. - 3-е изд. Москва [и др.]: Питер , 2013 - 351 с. - ISBN 978-5-459-00494-7*
7. *Mayo, G. The Basis of Industrial Psychology // Bulletin of the Taylor Society, 1924. – С. 249-259.*
8. *Герцберг, Ф. Мотивация в работе / Ф. Герцберг, Б. Моснер, Б. Блох, Б. Снидерман / Москва: Вершина, 2006. – 240 с.*
9. *Здравомыслов, А., Ядов, В. Человек и его работа в СССР и после: [Учеб. пособие для вузов по специальности 020300<Социология>] / А. Г.*

Здравомыслов, В. А. Ядов. - 2-е изд., испр. и доп. Москва: Аспект-пресс, 2003 – 484 с. - ISBN 5756702865

10. Социология в России / Под ред. В.А. Ядова. - 2-е изд., перераб. и дополн. - Москва: Издательство Института социологии РАН, 1998. - 696 с.

11. Социология труда. Теоретико-прикладной толковый словарь / Отв. ред. В.А. Ядов. - Санкт-Петербург :Наука, 2006. - 426 с.

12. Хэкман, Дж. Р., Олдхэм, Г., Дженсон, Р., Пэди К. Новая стратегия обогащения работы / Барри М. Стоу. Антология организационной психологии. М.: Вершина, 2005. - 712 с.

13. Маркс Карл, Фридрих Энгельс. Сочинения (2-е издание) Т.42. Москва: Государственное издательство политической литературы, - 1955. – 700 с.

14. Богатырев, М. Р. Организационная культура предприятия: актуальные подходы к проблемам идентификации и управления / М. Р. Богатырев // Вестник Московского университета. Сер. 6, Экономика, 2004. - №6. - С. 97-124.

15. Управление человеческими ресурсами / Под ред. М. Пула, М. Уорнера. Санкт-Петербург: Питер, 2002. - 1200 с.

16. Ильясов, Ф. Н. Удовлетворенность трудом (анализ структуры, измерение, связь с производственным поведением) / Ф.Н. Ильясов. Под ред. В.Г. Андрееенкова. Ашхабад: Ылым (Наука), 1988. — 100 с.

17. Асеев, В. Г. Опыт построения объективированной шкалы удовлетворённости / В. Г. Асеев // Социологические исследования, 1984. - № 1. - С. 123-127.