

УДК 316.343:658

Мироненко Е. В., Савельева В. С.

НАУЧНО-ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ТРУДОМ В КОНТЕКСТЕ ОРГАНИЗАЦИОННОГО ПОВЕДЕНИЯ

Трудовая мотивация и удовлетворенность трудом остаются главными темами в организационном поведении, поскольку считается, что они оказывают большое влияние на деятельность и поведение в организациях. Однако в противоположность так называемым жестким факторам (*hard factors*), таким как оборудование, затраты, доходы и т. д., мотивацию [1] и удовлетворенность часто называют гибкими факторами (*soft factors*). Эти гибкие факторы составляют скрытую действительность в организациях, которая едва ли может быть измерена прямым объективным способом.

К настоящему времени нет результатов исследований, обеспечивающих полную ясность связи между факторами мотивации/удовлетворенности и ответным поведением. Несмотря на эти не очень ободряющие результаты, трудовая мотивация и удовлетворенность трудом рассматриваются в качестве очень важных человеческих ресурсов в организациях, ресурсов, с которыми следует не только считаться всерьез в контексте организационной культуры и своеобразия, но также принимать во внимание в управлении эффективностью и качеством.

В Украине исследованием организационного поведения занимались Л. М. Савчук, Н. Ю. Бутенко, А. М. Власова, Л. С. Курант, Е. А. Лихолобов, А. Э. Воронкова, Л. Г. Шморгун, В. М. Бабаев, Н. В. Шаронова, А. Е. Черпак и др. [1–3].

В России организационное поведение изучено в работах Ю. Д. Красовского, Л. В. Карташовой, Т. В. Никоновой, Т. А. Соломатиной, Г. Р. Латфуллиной, О. М. Громовой, А. Д. Мункоева, Л. О. Зайцева, М. И. Соколова, Б. З. Мильнера, Е. М. Короткова, А. М. Силина, С. Д. Резника, В. А. Спивака и др. [1, 3–4].

В работах западных ученых заложены основы концептуального понимания организационного поведения как социально-экономической категории (Дж. В. Ньюстром, К. Девис, Д. Гелригел, Д. В. Слокум, Р. В. Вудмен, Н. С. Бренинг, А. К. Томпсон А. А. Стрикленд и др.).

Анализ научной литературы показал, что непосредственно проблема удовлетворенности трудом в контексте организационного поведения не разрабатывалась.

Целью статьи является исследование теоретических аспектов удовлетворенности трудом в русле организационного поведения для последующей разработки мотивационной модели организационного поведения на производственном предприятии.

Важнейшей составляющей мотивации является степень удовлетворенности работником своей профессиональной деятельностью.

Удовлетворенность трудом является выражением его общего отношения к своей работе. С другой стороны, как уже отмечалось, оценить состояние социально-психологического климата в организации можно по такому важному показателю, как удовлетворенность-неудовлетворенность персонала основными параметрами своей профессиональной деятельности и взаимоотношениями со своим ближайшим окружением (коллегами и руководством). Эмпирически доказано, что высокая удовлетворенность своей профессиональной деятельностью оказывает позитивное влияние на работу персонала, улучшает их отношение к работе и организации, способствует росту трудовой и исполнительской дисциплины и повышению производительности труда. В то же время нельзя утверждать, что более высокий уровень удовлетворенности автоматически ведет к более высоким профессиональным результатам. Высокая удовлетворенность для некоторых категорий работников может сопровождаться низким уровнем производительности [3].

Таким образом, можно утверждать, что среди наиболее важных факторов удовлетворенности трудом можно назвать справедливое вознаграждение, творческий характер труда, благоприятные условия и поддержку коллег.

Итак, удовлетворенность профессиональной деятельностью – это важная характеристика эффективного функционирования современной организации, определяющая во многом качество конечного результата. Выделяют следующие признаки высокой мотивации работников:

- специалист надежно, с высоким уровнем самоотдачи и увлеченности исполняет свои должностные обязанности;
- он готов прилагать дополнительные усилия, например, в сверхурочной работе;
- демонстрирует удовлетворенность работой, не высказывает намерения поменять место работы;
- специалист проявляет инициативы и отзывчив на инновационные мероприятия.

Сущность и основное содержание управления персоналом – в создании их высокой мотивации. Речь может идти о создании руководителем системы психологических условий, то есть таких объективных обстоятельств совместной деятельности, которые в совокупности с материальными условиями являются необходимыми для возникновения личных усилий сотрудника по самосовершенствованию и самореализации.

Психологический механизм возникновения высокой профессиональной мотивации и создания благоприятного социально-психологического климата заключается в переживании вероятности удовлетворения всех основных и прежде всего социальных, потребностей личности. Когда работа становится способом проявления потенциала работника, сферой его самоактуализации и творчества, тогда итогом будет существенный профессиональный рост и высокая самоудовлетворенность [1].

Роль разных мотивационных факторов профессиональной деятельности существенно зависит от имеющихся в данное время общественных отношений, выполняемой деятельности (профессии), направленности личности (интереса к профессии), гендерных различий субъектов профессиональной деятельности.

Подобными мотивационными факторами могут выступать:

- престиж профессии;
- содержание труда;
- возможность продвижения по службе и повышения квалификации;
- возможность заработка;
- установление благоприятных взаимоотношений с руководителями и коллегами по работе;
- степень гарантированности работы.

Первые четыре мотива составляют «мотивационное ядро» личности, определяющее направленность и активность труда. Сила мотива зависит от степени напряженности и значимости потребности, и поэтому данный перечень представляет собой не иерархию мотивов трудовой деятельности, а их комплекс. Внешние побуждения (стимулы) проходят через систему потребностей и ценностных ориентаций сотрудников и в результате этого становятся побудителями их профессиональной деятельности – мотивами.

Поведение человека в трудовом процессе определяет комплексное взаимодействие внешних и внутренних факторов. Наиболее значимыми внешними факторами выступают такие производственные факторы, как возможность творчества в процессе деятельности; организация труда; санитарно-гигиенические условия; размер заработной платы; престижность профессии; возможность повышения квалификации и т. д.

Руководителю необходимо учитывать, что существует определенная зависимость в изменении роли мотивационных факторов при увеличении стажа сотрудников. Для молодых сотрудников (до 30 лет) самыми важными факторами, определявшими степень

удовлетворенности работой, являлись возможность продвижения по работе и разнообразие труда. Было выявлено, что с возрастом повышается роль санитарно-гигиенических условий труда, работник становится более чувствительным к недостатку комфорта.

Эмпирически доказана большая значимость для мужчин содержания и общественной ценности работы, ее разнообразия, наличия творческих возможностей. Они в большей степени осознают социальную значимость своего труда. Для женщин более важными являются взаимоотношения в коллективе, условия труда, размер заработной платы.

Сущность процесса целенаправленного развития профессиональной мотивации и улучшения социально-психологического климата в условиях современной профессиональной деятельности заключается в систематическом позитивном изменении отношения работника к администрации, повышении эффективности их взаимодействий и повышении самовосприятия и самоотношения работника.

Наиболее распространенными и эффективными методами повышения профессиональной мотивации и оптимизации ОП являются:

- а) программы материального стимулирования;
- б) целевой менеджмент;
- в) обогащение труда (то есть перепроектирование организационной структуры, а также заданий и функций работников с целью повышения их мотивации и удовлетворенности трудом).

Можно предположить, что управление системой мотивации и организационным поведением в организации представляет собой как экономическую проблему (эффективная система мотивации позволяет повысить экономические показатели деятельности организации, удовлетворить экономические потребности ее членов, так и психологическую проблему, поскольку при ее построении должны учитываться идеалы, стремления, потребности в достижении и самовыражении участников) [1].

Для осуществления оптимального функционирования организации руководству необходимо обеспечить эффективную профессиональную деятельность персонала. Для этого нужно не только обеспечить функциональную загрузку сотрудников и создать им необходимые условия, но и вызвать у них желание энергично трудиться, совершать те действия, которые приближают организацию к достижению поставленных целей. В связи с этим руководство организации должно выполнять весьма важную функцию – создание условий для мотивации работников и осуществление ее на практике. Выявляя условия, в которых организация будет функционировать наиболее эффективно, можно тем самым целенаправленно воздействовать на профессиональную мотивацию работников.

Внешние факторы, опосредующие мотивацию сотрудников и улучшающие социально-психологический климат в организации, выполняют следующие функции:

- функцию стимулирования творческой активности;
- функцию демонстрации позитивного отношения руководства к высоким результатам;
- функцию популяризации достижений среди персонала организации;
- функцию поднятия морального духа сотрудников, а также их делового настроения;
- функцию усиления действенности самого процесса стимулирования.

Существуют также иные способы воздействия на трудовую мотивацию персонала. Речь, в частности, идет о социально-психологических методах управления мотивацией работников, то есть методов воздействия и преобразования побуждений личности в сфере профессиональной деятельности [2].

Считается, что в деятельности, вызывающей глубокий интерес и творческое отношение, интенсивно развиваются профессиональный опыт и мастерство. Таким образом, мотивация, основанная на интересе, составляет сущность ответственного и инициативного

отношения к деятельности. В связи с этим целенаправленная работа руководителя по обогащению содержания труда своих подчиненных путем смены видов труда, разнообразия профессиональных заданий будет явно способствовать повышению профессиональной мотивации персонала. Мотив интереса выступает, как правило, в виде интереса к процессу трудовой деятельности и в виде мотива к результату деятельности. Полагают, что более устойчив и надежен мотив, ориентированный на результаты деятельности, а мотив, направленный на процесс деятельности, может быть использован с целью повышения инициативы сотрудников. Ориентация в мотивации на результат деятельности в большей мере соответствует объективной цели деятельности.

Мотивация, ориентированная на процесс деятельности, менее устойчива, потому что преследуемая цель направлена на способы и методы выполнения деятельности и то удовлетворение, которое человек испытывает от самого процесса деятельности.

Это недостаточно надежно для того, чтобы быть единственным мотивом, на который можно было бы опираться в целях повышения инициативы и ответственности личности [3].

Кроме мотивов, связанных с инициативой и ответственностью, выделяют мотив достижения успеха в собственной деятельности. Его особенность состоит в том, что результат и процесс деятельности выступают для личности исключительно как субъективно значимые, порой не ориентированные на общественно полезное значение.

Поведение сотрудника в этом случае может быть инициативным, но безответственным, а и результат, и процесс выступают для личности только как показатели собственных личных достижений человека. Кроме того, поведение сотрудника, обусловленное мотивацией достижения успеха, может в определенных ситуациях вступать в противоречие с целями и задачами группы коллег, так как деятельность в организации выступает как деятельность коллективная, то и суть взаимодействий работников – получение совместного результата. Но сотрудник с мотивацией достижения успеха будет ориентирован в первую очередь на личное достижение, а не на групповой результат.

Следовательно, основное управляющее воздействие должно осуществляться в таком направлении, чтобы общественно полезная деятельность, профессиональная деятельность в коллективе стали определенной областью личных достижений работников.

Для руководителя весьма желательно усиливать взаимосвязь удовлетворенности сотрудников своей деятельностью и продуктивности в организации. Считается, что чем менее позитивна эта взаимосвязь, тем менее эффективной является данная организация. Эмпирически выявлено, что неудовлетворенность работой увеличивает текучесть кадров и снижает уровень дисциплины труда. Хотя в условиях рыночной конкуренции работник в большей степени «привязан» к своей организации.

Выделяют следующие пути, способствующие повышению удовлетворенности персонала своей работой:

- обеспечение ясного соответствия между трудовым вкладом и вознаграждениями;
- демонстрация заботы о благосостоянии работников;
- обеспечение возможностей для участия работников в принятии решений;
- забота о возникновении ролевой неясности;
- поощрение благоприятных межличностных отношений.

Данные об уровне удовлетворенности или неудовлетворенности сотрудников своей работой позволяют руководству любой организации оперативно решать такие организационные проблемы, как текучесть кадров, нарушение трудовой дисциплины, проведение инноваций, оптимизация системы стимулирования труда и т. д. Таким образом, знание степени удовлетворенности работой позволяет руководству гибко реагировать на те или иные изменения ситуации в организациях.

Кроме того, можно в целях повышения профессиональной мотивации сотрудников организации целесообразно провести следующие мероприятия:

- а) ввести новую систему материального стимулирования профессиональной деятельности сотрудников;
- б) расширить социальный пакет для персонала;
- в) провести опрос мнений сотрудников относительно возможных мер повышения заинтересованности персонала в результатах своей профессиональной деятельности;
- г) провести аттестацию должностей, на основе чего скорректировать должностные инструкции и функциональные обязанности.

Теории саморегулирования и контроля, относящиеся к рабочей мотивации, были сформулированы А. Бандурой, С. С. Карвером и М. Ф. Шейером, В. Хеккером и Р. Дж. Лордом [2]. Хотя эти теории основываются на различных традициях психологии, они содержат некоторые общие основные теоретические и методологические положения, например, целевая ориентация или (кибернетическое) моделирование саморегулирования. Вместе эти различные теории представляют собой скорее дополняющие друг друга, чем противоречащие точки зрения. Эмпирическое исследование, проверяющее справедливость прогнозов трудового поведения и результатов выполнения работы, полученных на основе этих моделей, в целом подтвердило теории [2]. Тем не менее, ни одна из них не применяет интегративную точку зрения, позволяющую соединить дистальные конструктивные элементы, наподобие потребностей, мотивов, диспозиций, потока, эмоции и т. д., и проксимальные конструктивные элементы трудовой мотивации, наподобие постановки цели и саморегулирования.

Недавние разработки в теории (рабочей) мотивации проверяют на опыте эту связь. Важными попытками являются теория саморегулирования Дж. Кула [3] и модель «Рубикон» Хекхаузена и П. М. Голлвицера [4]. Последний автор рассматривает мотивационные/волевые фазы (трудового) поведения, в то время как модели, упомянутые ранее, ограничены одной или двумя определенными фазами. Модель Рубикон соединяет мотивацию с волей и различает четыре фазы мотивации/волевого акта в связи с действием:

- взвешивание (первая мотивационная фаза, или фаза выбора),
- планирование (волевая фаза),
- действие (волевая фаза) и
- оценивание (вторая мотивационная фаза).

«Переход через Рубикон» означает ликвидацию разрыва между взвешиванием и проявлением воли, между мотивацией и намерением. Модель объединяет дистальные аспекты мотивации с проксимальными конструктивными элементами постановки цели и саморегулирования. Поэтому, хотя модель Рубикон пока мало обоснована как инструмент для прогнозирования трудового поведения и результатов выполнения работы, похоже, что ее интегративный, или «структурный», подход к мотивации и волевому акту в осуществлении целенаправленного действия может внести существенный вклад в более точное прогнозирование удовлетворенности трудом, прекращения труда служащего или результата выполнения работы.

Направления исследований удовлетворенности трудом могут быть сгруппированы в три главные категории: причины и ограничители удовлетворенности (неудовлетворенности), последствия удовлетворенности (неудовлетворенности) и исследование уровней удовлетворенности (неудовлетворенности). Некоторые из причин и ограничителей, связанных с удовлетворенностью трудом, включают качество труда, членство в профсоюзе, самоуправление, напряженность труда, гибкость трудового графика, а также личностные переменные: реалистичность ожиданий, чувство собственного достоинства, важность ценностных ориентации или различие полов [3]. В части последствий удовлетворенности трудом исследования сосредоточились на некоторых традиционно предполагаемых формах трудового поведения, таких как текучесть, абсентеизм и результаты выполнения работы (табл. 1).

Таблица 1

Различные формы удовлетворенности трудом

Прогрессивная удовлетворенность трудом:	Человек чувствует удовлетворенность от работы в целом. Увеличивая уровень стремления, человек пробует достигать даже более высокого уровня удовлетворенности. Поэтому «творческая неудовлетворенность» относительно некоторых аспектов рабочей ситуации может быть неотъемлемой частью этой формы.
Стабильная удовлетворенность трудом:	Человек чувствует удовлетворенность от конкретной работы, но мотивирован на поддержание уровня стремления и приятного состояния удовлетворенности. Увеличение уровня стремления сконцентрировано на других областях жизни из-за недостаточных стимулов работы.
Удовлетворенность трудом в смирении (удовлетворенность трудом смирившегося человека):	Человек чувствует неясную неудовлетворенность от работы и понижает уровень стремления, чтобы приспособиться к негативным аспектам рабочей ситуации на более низком уровне. Уменьшая уровень стремления, он в состоянии снова достичь позитивного состояния удовлетворенности.
Конструктивная неудовлетворенность трудом:	Человек чувствует себя неудовлетворенным работой. При поддержании уровня стремления он пробует справляться с ситуацией при помощи попыток решить проблемы на основе выработки достаточной терпимости к фрустрации, досаде. Кроме того, ему доступны осмысленные действия в рамках целевой ориентации и мотивации, направленные на изменение рабочей ситуации.
Фиксированная неудовлетворенность трудом:	Человек чувствует себя неудовлетворенным работой. Поддерживая уровень стремления на постоянном уровне, он не пробует справиться с ситуацией попытками решить проблемы. Терпимость к фрустрации приводит к тому, что механизмы защиты, необходимые для приложения усилий для решения проблемы, кажутся выходящими за пределы какой-либо возможности. Поэтому индивидуум застревает на своих проблемах, и не исключено патологическое развитие событий.
Псевдо удовлетворенность трудом:	Человек чувствует себя неудовлетворенным работой. При столкновении с неразрешимыми проблемами или раздражающими условиями на работе и при поддержании стремления на одном уровне, например, из-за мотивации к определенному виду достижений или из-за жестких социальных стандартов, искаженное восприятие или отрицание негативной рабочей ситуации могут закончиться псевдо удовлетворенностью трудом.

Согласно этой модели, развитие удовлетворенности трудом – трехступенчатый процесс. В зависимости от сочетания между ожиданиями, потребностями и мотивами, с одной стороны, и рабочей ситуацией – с другой, человек формирует некоторую степень удовлетворенности или неудовлетворенности ее/его работой. Кроме того, в зависимости от последующих

изменений в уровнях стремлений и от последующего проблемно-ориентированного поведения (направленного на решение задачи), могут развиваться шесть форм удовлетворенности или неудовлетворенности трудом.

Модель различных форм удовлетворенности трудом указывает на недостаток просто количественного представления, даже если это представление довольно сложно и включает в себя несколько аспектов, таких как коллеги по работе, условия труда, содержание труда, продвижение по службе и так далее. Поэтому удовлетворенность трудом, о которой мы обычно думаем и которую традиционно измеряем, должна быть дифференцирована.

Представленная в формах стабильной и прогрессивной удовлетворенности трудом, с одной стороны, и фиксированной и конструктивной неудовлетворенностью — с другой, удовлетворенность трудом (неудовлетворенность) просто не может больше расцениваться и использоваться как продукт.

Скорее, она должна рассматриваться как ориентируемый на процесс результат взаимодействия человека и работы, в значительной степени зависящий от механизмов контроля, регулирующего это взаимодействие.

ВЫВОДЫ

К настоящему времени исследования, использующие модель различных форм удовлетворенности трудом, привели к трем важным результатам.

Во-первых, формы удовлетворенности трудом могут быть, согласно этой модели, обоснованно дифференцированы; в то время как соотношение между формами в различных выборках может меняться, несколько форм (например, удовлетворенные в смиренности, конструктивно неудовлетворенные) постоянно возникают в исследованиях [10].

Во-вторых, формы удовлетворенности трудом зависят скорее от ситуативных факторов, например, степени контроля работником своего рабочего места, чем от диспозиции факторов.

В-третьих, формы удовлетворенности трудом не функционируют, подобно психологическим типам, т. е. они неустойчивы в течение длительного периода времени. Хотя эта модель считается прогрессивной среди других моделей, немного известно о предпосылках и последствиях, связанных с различными формами удовлетворенности трудом. Кроме того, пока еще недостает глубокого исследования, сравнивающего эту модель с другими распространенными концепциями удовлетворенности трудом.

В заключении необходимо отметить: и трудовая мотивация, и удовлетворенность трудом не могут ограничиваться только рабочим местом. Уходя из офиса или завода, служащие и рабочие не расстаются со своим опытом работы, своими мыслями, мотивацией и чувствами. В самом деле, мы находим тесную взаимосвязь между жизнью на работе и жизнью вне работы в части трудовой мотивации и удовлетворенности трудом. Эта взаимосвязь включает конструктивные элементы, которые являются центральными в мотивации и удовлетворении, например, такие как изменения в уровнях стремления или постановка цели (Bussing, 1995) [1].

Не только для организационного проектирования и планирования вмешательства в организацию, но также и с целью анализа в исследовании трудовой мотивации и удовлетворенности трудом должна быть рассмотрена взаимозависимость работы и свободного времени.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Бюссинг А. Мотивация и удовлетворенность [Электронный ресурс] / А. Бюссинг. – Режим доступа : http://dps.smrtilc.ru/Disc/Bussing_Motiv.htm.
2. Савельева В. С. Організаційна поведінка : навчальний посібник / В. С. Савельєва, О. Л. Єськов, В. М. Вакуленко. – Краматорськ : ДДМА, 2012. – 283 с.
3. Управление человеческими ресурсами / под ред. М. Пула, М. Уорнера. – СПб. : Питер, 2012. – 1200 с.
4. Хекхаузен Х. Мотивация и деятельность / Х. Хекхаузен. – СПб. : Питер; М. : Смысл, 2003. – 860 с.

Статья поступила в редакцию 14.05.2012 г.