

ОСНОВНЫЕ ПОДХОДЫ К ПОНИМАНИЮ КАТЕГОРИИ «УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПЕРСОНАЛА»

Новокрещенова Н.А., магистрант 1 года обучения по направлению «Менеджмент», программа «Управление качеством» ГОУ ВПО «Мордовский государственный университет имени Н. П. Огарева»

В статье рассматривается важность такой категории, как «удовлетворенность персонала» для организации любой сферы деятельности. Данная категория представлена с точки зрения различных теорий. Рассмотрены основные подходы, способствующие её лучшему пониманию.

Ключевые слова: динамическая концепция удовлетворенности трудом, показатели оценки степени удовлетворенности, удовлетворенность персонала, уровни удовлетворенности

Вектор эволюции менеджмента направлен от рассмотрения человека в контуре управления в качестве ресурса (привлекать, подгонять под требования, увольнять) к рассмотрению человека в качестве актива, способного к саморазвитию (привлечь, заинтересовать, обучать, предоставить возможности, растить вместе с компанией). Главная особенность данного актива – это неповторимость, индивидуальность каждого из сотрудника. [1]

В современных, динамично изменяющихся условиях персонал является ключевым активом организации, обеспечивающим ее конкурентоспособность и устойчивое развитие. Понимание и удовлетворение текущих и будущих ожиданий и потребностей работников является залогом долгосрочного успеха и процветания организации.

Особое значение с точки зрения эффективного использования человеческих ресурсов имеет удовлетворенность сотрудников своим трудом. Измерение удовлетворенности персонала позволяет определить структуру мотивации работников компании, социально-психологический климат, отношения с руководством, дает возможность прогнозировать стабильность и лояльность персонала.

Проблема удовлетворенности трудом на сегодняшний день является одной из важнейших проблем для организации любой сферы деятельности. Но, несмотря на большой объем исследований, проведенных специалистами различных направлений, до сих пор недостаточно разработаны теории удовлетворенности работой, которые указывали бы на ее источники и раскрывали бы её сущность. Также не существует единой трактовки данного термина «удовлетворенность трудом». Он определяется различным образом: как отношение личности, оценка, установка или сочетание ряда взаимосвязанных установок, чувство, эмоциональное состояние и мотив.

Удовлетворенность трудом рассмотрена в рамках основных теорий мотивации, к которым относятся теория двух факторов Ф. Герцберга, теория человеческих отношений Э. Мэйо, модель мотивации Лоулера-Портера и др. Исследованием проблемы отношения работников к труду занимались такие советские социологи как В. А. Ядов, А. Г. Здравомыслов и др.

Отношение к труду изучалось в России в основном социальными психологами и социологами. При этом российские исследования, как академические, так и отраслевые, базировались на данных отдельных предприятий и фокусировались преимущественно на оценках рабочих.

Рассмотрим основные подходы к пониманию данной категории.

Концепция удовлетворенности работой первоначально была разработана в рамках индустриальной социологии и психологии, а также при исследовании организационного поведения.

В соответствии с терминами социологии труда: удовлетворенность трудом – это обобщенный эмпирический показатель отношения к труду. Он характеризует сознание субъектов труда и проявляется в вербальном поведении работников. Высокая удовлетворенность трудом, зафиксированная социологами на конкретном предприятии, может свидетельствовать, с одной стороны, о коллективном отношении к труду, обусловленном объективно хорошими условиями труда, с другой – о низких притязаниях и недостаточной информированности работников. Социологические исследования показывают, что общая удовлетворенность трудом в значительной мере определяется факторами второй группы.

Как показывают исследования трудовой деятельности, удовлетворенность трудом является важнейшим, но неоднозначным фактором повышения производительности и эффективности труда. Общая неудовлетворенность персонала работой в компании может привести к снижению производительности и качества труда, падению трудовой и исполнительской дисциплины, снижению уровня доверия к решениям руководства, потере инициативы, росту нежелания сотрудников работать в команде, хищениям, утечке информации и др. С другой стороны также как удовлетворенность клиентов повышает их желание платить деньги и приобретать продукцию и услуги своих поставщиков, удовлетворенность работников усиливает их желание работать в интересах и на благо своего предприятия.

Наиболее полный анализ исследований в этой области, проведенных индустриальными психологами, дан американским психологом Э. Локком в середине 1970-х годов. Его основные выводы:

– Удовлетворенность трудом индивида тесно связана с его восприятием жизни в целом, семьи и себя как личности, прямо или косвенно коррелирует с его здоровьем (физическим и психологическим). Негативное отношение к работе может быть причиной излишней мобильности на рынке труда.

– Удовлетворенность трудом зависит от того, насколько совместимы для человека ценности конкретного труда и потребности в нем. Среди наиболее

важных ценностей отмечаются следующие: интерес к работе, "прозрачное" вознаграждение за труд, благоприятные производственные условия и т.п. [3]

Таким образом, подход психологов отличается тем, что механизм формирования удовлетворенности трудом они объясняют субъективным восприятием тех или иных сторон труда.

Позднее, в конце 1970-х годов субъективными трудовыми показателями заинтересовались экономисты. Как заметил американский экономист Р. Фриман, ответ на вопрос о том, что люди чувствуют по отношению к своей работе, дает об экономической жизни людей полезную информацию, которая не должна быть игнорирована.

Направления исследований удовлетворенности трудом могут быть сгруппированы в три основные категории:

- причины удовлетворенности,
- последствия удовлетворенности,
- исследование уровней удовлетворенности.

Одной из наиболее известных теорий содержания мотивации является теория удовлетворенности / неудовлетворенности работой Ф. Герцберга. Это теория, согласно которой процессы обретения удовлетворенности индивида трудом и нарастания неудовлетворенности работой – это два различных процесса (Рисунок 1), на развитие которых влияют совершенно разные факторы. Многочисленные исследования, проведенные автором теории, показали, что факторы, которые вызвали рост неудовлетворенности работника трудом, при их устранении совсем необязательно приводят к увеличению удовлетворенности.



Р и с у н о к 1 Процессы удовлетворенности и неудовлетворенности

Процесс “удовлетворенность – отсутствие удовлетворенности” в основном находится под влиянием факторов, связанных с содержанием труд, то есть с внутренними по отношению к работе факторами: признание, ответственность, престижность работы, возможность продвижения по карьерной лестнице, перспективы профессионального роста.

Процесс “неудовлетворенность – отсутствие неудовлетворенности” определяется влиянием факторов, связанных с окружением, в котором осуществляется работа, то есть находится под воздействием внешних по отношению к труду факторов: безопасность на рабочем месте, распорядок и режим работы, качество контроля со стороны руководства, отношения с коллегами, начальством и подчиненными, а также заработная плата.

На основе разработанной концепции Ф. Герцберг сделал вывод о том, что при наличии у работников чувства неудовлетворенности менеджер должен об-

ращать первостепенное внимание на факторы, вызывающие неудовлетворенность, и делать все возможное для того, чтобы её устранить. После того, как достигнуто состояние отсутствия неудовлетворенности менеджеру следует сконцентрировать внимание на приведение в действие мотивирующих факторов, обеспечивающих удовлетворенность трудом, и уже через них добиваться высоких результатов труда.

В исследованиях А. Бюссинга была проанализирована динамическая концепция удовлетворенности трудом. Согласно этой модели в зависимости от сочетания между ожиданиями, потребностями и мотивами, с одной стороны, и рабочей ситуацией – с другой, человек формирует некоторую степень удовлетворенности работой. [4]

В зависимости от изменений в уровнях стремлений и от последующего поведения, могут развиваться шесть форм удовлетворенности или неудовлетворенности трудом (таблица 1).

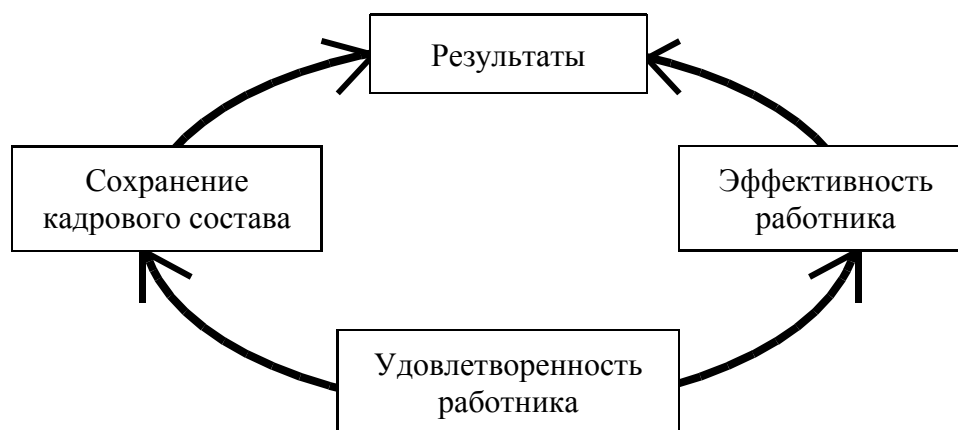
Т а б л и ца 1

Формы удовлетворенности трудом

Формы	Основные черты
Прогрессивная	Человек чувствует удовлетворенность от работы в целом. Увеличивая уровень стремления, пробует достигать даже более высокого уровня удовлетворенности.
Стабильная	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	Человек чувствует неясную неудовлетворенность от работы и понижает уровень стремления, чтобы приспособиться к негативным аспектам рабочей ситуации на низком уровне. Уменьшая уровень стремления, он в состоянии снова достичь позитивного состояния удовлетворенности.
Конструктивная неудовлетворенность	Человек чувствует себя неудовлетворенным работой. При поддержании уровня стремления он пробует справиться с ситуацией при помощи попыток решить проблемы на основе выработки достаточной терпимости к фрустрации, досаде.
Фиксированная неудовлетворенность	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.
Псевдоудовлетворенность трудом:	Человек чувствует себя неудовлетворенным работой. При столкновении с неразрешимыми проблемами или раздражающими условиями на работе и при поддержании стремления на одном уровне искаженное восприятие или отрицание негативной рабочей ситуации могут закончиться псевдоудовлетворенностью трудом.

О том, какое большое значение имеет показатель удовлетворенности трудом для организации, свидетельствует его наличие в системе сбалансированных показателей.

Нортон и Каплан выделяют три общих показателя, которые оценивают кадровую ситуацию в компании: удовлетворенность работника, сохранение кадровой базы, эффективность работника и отмечают, что первый из них формирует все остальные. Удовлетворенность работника – предпосылка повышения производительности, ответственности и качества обслуживания потребителей. [2]



Р и с у н о к 2 **Схема составляющей обучения и развития**

Удовлетворенность трудом является оценочным элементом отношения к труду и связана с внутренним состоянием работника в процессе выполняемой работы и с его субъективной оценкой собственной трудовой деятельности.

Ряд специалистов выделяют определенные показатели, характеризующие социально-экономические формы проявления удовлетворенности трудом персонала.

Первая группа показателей степени удовлетворенности трудом может быть представлена коэффициентом использования общего фонда рабочего времени и его составляющими. Чем больше работники удовлетворены своим рабочим временем, тем интенсивнее они его используют, тем выше значение коэффициента использования фонда рабочего времени.

Вторая группа показателей фиксации удовлетворенности трудом связана с движением рабочей силы. Прежде всего, это динамика коэффициентов текучести и постоянства, общий коэффициент оборота и коэффициент стабильности кадров.

В целом же на индивидуальном уровне удовлетворенность работой каждого человека связана с удовлетворением уникального сочетания его актуальных потребностей. Достижение этой цели выдвигает в качестве одной из основных задач кадрового менеджмента изучение потребностей претендентов на вакантные должности и работников предприятия.

Таким образом, для достижения высокого уровня удовлетворенности запросов и потребностей клиентов служащие компании должны быть удовлетворены своей работой. Удовлетворение персонала позволяет достигать организации своих целей и обеспечивать удовлетворенность потребителей.

Итак, удовлетворенность трудом является интегральной субъективной характеристикой трудовой деятельности. С одной стороны этот показатель выражает отношение (оценку, социальную установку) индивида к своему труду через "взвешивание" для себя преимуществ его одних элементов и недостатков других. С другой стороны, этот показатель свидетельствует о степени соответствия притязаний человека и реальных условий его труда.

Поэтому можно дать следующее определение данному понятию:

Удовлетворенность трудом – это степень отношения работника к своему труду, определяемая путем соотнесения индивидом реальных условий труда и других факторов, предлагаемых организацией и собственных притязаний и потребностей.

Для оценки удовлетворенности персонала предлагаются различные методики, каждая из которых содержит определенную последовательность этапов проведения, предполагает соответствующие расчеты, использует определенные критерии и показатели. Но в основе большинства методик лежит проведение предварительного анкетирования сотрудников.

Результаты мониторинга помогают организации далее в корректировке планов и целей, выработке стратегии и тактики внедрения изменений. На основе полученного анализа разрабатываются основные программы и положения по управлению персоналом (положение о персонале, программы лояльности персонала и мотивации труда, положение о развитии и обучении сотрудников, коллективный договор и др.), т.к. по результатам исследования ярко видны проблемы в организации труда, мотивы и стимулы эффективной работы, качество персонала и его отношение к руководству компании.

Библиографические ссылки

1. Каплан Р.С. Сбалансированная система показателей: от стратегии к действию / Р. С. Каплан, Д. П. Нортон. – М.: «Олимп-бизнес», 2003 – 392 с.
2. Кондратьев В., Кузнецов М. Показываем бизнес-процессы / В. Кондратьев, М. Кузнецов – М.: Эксмо, 2007 – 350 с.
3. Монусова Г. Удовлетворенность трудом: межстрановые сопоставления / Г. Монусова // Мировая экономика и международные отношения, 2008. – № 12. – С.74-83.
4. Управление человеческими ресурсами / Под ред. М.Пула, М.Уорнера. – СПб.: Питер, 2002. – 120 с.