РАЗДЕЛ VII. МЕНЕДЖМЕНТ

Родионова Е.А., Маклакова А.А., Доминяк В.И.

Взаимосвязь удовлетворенности трудом сотрудников с направленностью руководителя

*Санкт-Петербургский государственный университет
(Россия, Санкт-Петербург)*

doi 10.18411/scc-09-2018-22

idsp 000001:scc-09-2018-22

Аннотация

В работе представлены основные определения удовлетворенности трудом, ключевые теории и концепции изучаемой проблемы. Эмпирическое исследование было направлено на анализ взаимосвязей удовлетворенности трудом с направленностью руководителя и оценкой возможности реализации мотивов.

Ключевые слова: удовлетворенность трудом, трудовая мотивация, направленность личности руководителя.

Abstract

The paper presents the main definitions of job satisfaction, basic theories and concepts of the problem under study. The empirical study was aimed at analyzing the relationship of satisfaction.

Keywords: job satisfaction, work motivation, orientation of the head of the person.

Введение. Проблема повышения производительности труда и эффективности использования трудового потенциала сотрудников является одной из актуальных и трудно разрешаемых на сегодняшний день. Интерес к изучению удовлетворенности трудом обусловлен тем, что в компаниях с каждым годом возрастает значимость человеческого фактора. Все чаще перед организациями возникают вопросы, насколько сотрудники удовлетворены своим трудом. Каждый работодатель хочет, чтобы труд его сотрудников был, в первую очередь, эффективным, а удовлетворенность является одним из компонентов, составляющих эффективность, под которой мы понимаем следующее: Эффективность = Продуктивность + Удовлетворенность [5]. Анализ удовлетворенности предоставляет возможность выявить руководству отношение сотрудников к занимаемой должности, выполняемой работе, а также вовремя принять меры по устранению факторов, приводящих к неудовлетворенности трудом. В этом случае ведущая позиция при формировании компонентов эффективности принадлежит руководителю, от которого зависит, в том числе, система ценностей, принятых норм в коллективе. Результаты исследований показывают, что учет мотивов сотрудников, предоставление им возможностей для реализации этих мотивов, прямо связано со степенью удовлетворенности трудом (Родионова Е.А.). Д. Шульц в своей книге «Психология и работа» утверждает, что сотрудник, который удовлетворен работой будет меньше жаловаться, вступать в конфликтные ситуации на рабочем месте, у такого сотрудника значительно снижается процент прогулов, повышается производительность труда, мотивация к работе и вовлеченность в жизнь организации [7, с.5]. Это, в свою очередь, благоприятно сказывается на деятельности организации в целом: снижается текучесть кадров и повышается качество продуктов. Удовлетворенность это один из ключевых компонентов эффективности. Сотрудник может быть эффективным, когда он мотивирован, когда имеет возможность

удовлетворять свои потребности, понимает и принимает цели и задачи компании, умеет работать в команде, где есть общая цель, которая соотносится с целью компании [5].

Методология и степень разработанности проблемы. Первенство в изучении удовлетворенности трудом принадлежит западным ученым, начало XX века. В России удовлетворенность трудом активно начали изучать с 1960-х гг. В. А. Ядов и А. Г. Здравомыслов, в книге «Человек и его работа» изложили свой взгляд на сущность удовлетворенности, выделили и структурировали факторы, определяющие удовлетворенность трудом. Специфика современных исследований заключается в обобщении полученных в прошлом результатов, так как понятие удовлетворенности достаточно широкое, и ученые исследовали отдельно взятые факторы, выступающие предикторами удовлетворенности и проецировали их на понятие удовлетворенности трудом в целом. При этом исследований связи удовлетворенности трудом с направленностью личности руководителя не обнаружено.

Цель исследования: изучение взаимосвязи направленности руководителя и степени удовлетворенности трудом сотрудников.

Задачи исследования:

1. Оценить степень удовлетворенности трудом сотрудников и преобладающую направленность руководителей;
2. Оценить возможность реализации мотивов сотрудников (с точки зрения сотрудников и с точки зрения руководителя);
3. Проанализировать взаимосвязь степени удовлетворенности трудом с направленностью личности руководителя.

В качестве гипотезы мы предположили, что направленность личности руководителя на коллектив и психологический климат имеет прямую корреляцию со степенью удовлетворенности трудом, независимо от компонентов удовлетворенности (процессом, руководителем, результатами и пр.). При этом совпадение оценки возможности реализации мотивов сотрудников компании с точки зрения сотрудников и руководителя также связано с уровнем удовлетворенности трудом.

В основе исследования лежит следующая методологическая база: концепция Лазаруса и теория мотивационного потенциала (В. Доминьяк). В связи с этим были выбраны следующие методики исследования: методика «Возможность реализации мотивов» Доминьяк В. И., (2003), анкета В. А. Розанова «Удовлетворенность работой», методика «Диагностика направленности руководителя» А.А. Ершова (Батаршев А.В., 2005).

На сегодняшний день нет единого и универсального определения понятия удовлетворенности трудом. Причиной большого количества трактовок термина выступает, во-первых, сложность проблемы, во-вторых, широкая область ее изучения и, как следствие, недостаточная исследованность. Именно в этом Т. Китвель видел трудности, возникающие между учеными при сравнении результатов их работ. Сущность непонимания заключалась в неоднозначности раскрытия смысла самого термина [4]. Однако, Ф. Н. Ильясов подчеркивал, что обилие определений не противоречит друг другу, а скорее наоборот помогает более полно раскрыть суть вопроса [3]. В.А. Ядов провел анализ становления парадигм социологии труда. В ходе этого анализа было установлено, что разница в понимании удовлетворенности трудом является следствием эволюции парадигм, т.е. определение, методы исследования и интерпретация обусловлены той парадигмой, в рамках которой работают исследователи.

Первое направление характеризуется тем, что труд рассматривается как процесс удовлетворения потребностей человека. А в теории удовлетворенности трудом фигурируют такие понятия, как потребность, мотив, установка, отношение. Удовлетворенность трудом здесь является показателем оценки степени насыщения

потребностей, связанных с трудовым процессом. Сторонниками указанного подхода в отечественной психологии являются В. А. Ядов, А. А. Киссель, Т. А. Китвель и другие.

Второе направление менее популярно и определяет труд как общественное разделение функций, благодаря чему существует и поддерживается система. В теории удовлетворенности трудом используются такие дефиниции, как социальный статус, обмен, сравнение. Удовлетворенность трудом расценивается как удовлетворенность социальным статусом (Н. Ф. Наумова, Ф. Н. Ильясов).

Не существует также единого перечня факторов, влияющих на удовлетворенность. Множество авторов выводили свою структуру, например, Н. С. Новоселов свел элементы удовлетворенности в такие группы, как психологический климат, условия труда и функциональное содержание труда. Н. Ф. Ильясов считал, что структуру удовлетворенности составляют: удовлетворенность социальным статусом, удовлетворенность производственной ситуацией, удовлетворенность функциональным содержанием труда, подобный набор факторов объясняется направлением, в рамках которого работал автор, где удовлетворенность трудом рассматривалась в качестве удовлетворенности социальным статусом [3]. Составители Корнельского трудового индекса (JDI) выделили факторы, которые распределили по пяти группам: оплата труда, карьера, психологический климат, отношения с руководством и непосредственно сама работа. Локке выделил значимые аспекты, необходимые для удовлетворенности работой следующим образом: признаки заданий, внешние условия, оплата, карьера, признание, руководитель, коллеги, организация и управление фирмой [2, с.107]. Зачастую отбор ситуативных аспектов теоретически не обоснован и вызывает вопросы: почему в перечень факторов не была включена степень свободы действий и т.д.

Таким образом, в исследованиях природы удовлетворенности трудом ведущую роль придают мотивационным и социальным компонентам. В связи с этим наша работа связана с оценкой возможности реализации мотивационных ожиданий в ходе трудового процесса и с направленностью личности руководителя, непосредственно контактирующего с трудовым коллективом.

Помимо выявления факторов, приводящих к удовлетворенности трудом, необходимо понимать динамику изменения и способы воздействия на нее. На данный вопрос можно найти ответ в концепции Лазаруса, которая отражает динамику процесса больше с позиции самого человека. Итак, в случае неудовлетворения значимых потребностей в ходе трудового процесса, у человека ухудшается его состояние. Если он считает, что разница между должным и фактическим состоянием сохранится и в будущем, то чувство неудовлетворенности – угроза для психики. Человек стремится устранить эту разницу, посредством собственных действий, которые, в свою очередь, зависят от степени контроля ситуации. При высоком уровне контроля применение способа объективного прерывания ситуации (противоборство или увольнение), при низком уровне – субъективная переоценка ситуации (снижение должного значения). Отсюда следует, что состояние неудовлетворенности возникает вследствие рассогласования между должным и фактическим состоянием, а изменение этого состояния обусловлено выбором копинг-механизма, который, в свою очередь, зависит от степени восприятия контроля ситуации. Таким образом, динамика удовлетворенности трудом в рамках данного подхода отражает особенности человека [2].

Таким образом, удовлетворенность трудом определяется оценкой трудовой деятельности по мере удовлетворения переживаемых потребностей сотрудника, а оценка, в свою очередь, сопоставляет ожидания работника с его реальными возможностями достижения этих результатов. Как писали Геберт и Розенштиль «удовлетворенность работой целесообразно определять, как подведение итогов, ориентированное на прошлое, или как ожидание, ориентированное на будущее. При

этом в последнем случае, понятие удовлетворенности работой близко к конструкту мотивации» [2, с. 105]. Удовлетворенность трудом будет формировать позитивное отношение к труду, которое благоприятно отразится на рабочей деятельности сотрудников и, следовательно, организации в целом.

Руководитель является ключевой фигурой, безусловно, как в организации труда, так и в создании социально-психологического климата в коллективе. От его поведения зависят характеристики труда и отношение к нему подчиненных. Направленность личности – это совокупность устойчивых мотивов, целей, желаний, потребностей, убеждений, интересов и т. д., направляющих человека на определенное поведение и деятельность. Направленность определяет отношение человека к миру, создает устойчивость личности.

В работе была выбрана классификация А. А. Ершова. Автор выделяет 4 вида ориентации руководителя [1, с. 417]:

1. Ориентация на интересы дела - характеризует уровень компетенции, способности к самостоятельному принятию решений, личную продуктивность;
2. Ориентация на психологический климат и взаимоотношения в коллективе - характеризует воспитательную гуманную направленность, умение делегировать полномочия, вовлекать членов коллектива в процесс принятия решений;
3. Ориентация на самого себя - характеризует стремление реализовать себя на руководящей работе, добиться личных целей, стремление к самостоятельности и независимости;
4. Ориентация на официальную субординацию – характеризует стремление соблюдать внешние проявления деятельности руководителя, казаться руководителем, соблюдать большую дистанцию с подчиненными, сохранять авторитет любой ценой.

В исследовании приняли участие 112 респондентов, проживающие в городе Санкт-Петербург. Из них 19 респондентов – руководители, имеющие в подчинении специалистов, 93 – специалисты. Среди опрошенных - 47 женщин и 46 мужчин. Возраст распределился в диапазоне от 19 до 66 лет, трудоустроенных на момент проведения исследования. Средний возраст выборки составил 41 год.

Описание результатов.

В ходе исследования был оценён уровень удовлетворенности трудом сотрудников, проанализирован их мотивационный профиль и мотивационный профиль сотрудников с точки зрения руководителя, затем проведен сравнительный анализ мотивационных профилей, а также установлена преобладающая направленность руководителей и проанализирована ее взаимосвязь с удовлетворенностью сотрудников.

При оценке возможностей реализации мотивов сотрудниками и руководителями с позиции своих работников были выявлены статистически значимые различия в оценках материального достатка, ощущения стабильности, карьерного роста, управления другими людьми, ощущения свободы и успеха. Руководители возможность реализации данных мотивов оценивали статистически выше. Мы получили статистически значимые связи уровня удовлетворенности трудом с оценкой возможности реализации мотивов сотрудниками. Кроме того, чем меньше расхождение между оценкой возможности реализации мотивов сотрудниками и руководителями, тем выше уровень удовлетворенности трудом.

При оценке уровня удовлетворенности было выявлено, что в выборке преобладают сотрудники со средним и высоким уровнем удовлетворенности.

Сотрудники наиболее удовлетворены по следующим показателям: физические условия работы, профессиональные компетенции руководителя, использование опыта и

способностей, требования работ к интеллекту, длительность рабочего дня. Наименее удовлетворены заработной платой как в соответствии с трудозатратами, так и в сравнении с тем, сколько за такую же работу платят на других предприятиях.

По результатам исследования направленности руководителей была выявлена преобладающая направленность – ориентация на интересы дела. Распределение руководителей по направленности следующее:

- Ориентация на интересы дела (42,1% руководителей)
- Ориентация на самого себя (26,3 % руководителей)
- Ориентация на официальную субординацию (21% руководителей)
- Ориентация на психологический климат и взаимоотношения в коллективе (10,5% руководителей)

Были выявлены отрицательные связи между направленностью руководителя на дело с уровнем удовлетворенности, в частности, удовлетворённостью слаженностью действий сотрудников и ориентацией руководителя на дело ($r = -0,33$), стилем руководства и профессиональной компетентностью руководителя ($r = -0,38$ и $-0,41$ соответственно). Мы можем предположить, что руководитель, направленный на дело прежде всего ориентирован на результат, человеческий ресурс является для него не столь значимым, мало внимания уделяется людям, их психологическому состоянию на работе, психологическому климату в коллективе, индивидуальным особенностям.

Положительные связи были получены между удовлетворенностью возможностями продвижения и ориентацией руководителя на самого себя ($r=0,43$, $p=0,01$) то есть чем больше руководитель ориентирован на себя, тем больше сотрудники удовлетворены возможностями продвижения. Возможно, это объясняется тем, что руководитель, ориентированный на себя, занят собой, своим карьерным ростом и, соответственно, у сотрудников имеется также возможность продвижения. Руководитель как бы задает пример для работников, направленный на себя, продвигает себя и сотрудников, которые позволяют ему реализоваться на руководящей должности.

Выводы. Гипотеза о связи направленности руководителя с уровнем удовлетворенности подтвердилась частично, при этом гипотеза о связи оценки возможности реализации мотивов с уровнем удовлетворенности подтвердилась полностью и позволяет сделать вывод о значимости мотивационной составляющей, в частности, возможности реализации значимых мотивов сотрудников в компании, в вопросах повышения уровня доверенности сотрудников.

Полученные нами данные могут быть востребованы при работе с руководителями для дальнейшего выстраивания линии консультирования руководителей по мотивации сотрудников, а также при разработке системы стимулирования персонала, в рамках проектов повышения эффективности организации.

1. Бендас Т. В. Гендерная психология: Учебное пособие. – СПб. : Питер, 2016. – 431 с.: ил. – (Серия «Учебное пособие»).
2. Дитер Геберт, Лутц фон Розеншиль. Организационная психология. Человек и организация. / Пер. с нем. – Х. : Изд-во Гуманитарный Центр / О. А. Шипилова. 2006, - 624 с.
3. Ильясов Ф.Н. Удовлетворенность трудом (анализ структуры, измерение, связь с производственным поведением). Под ред. В.Г. Андреевкова. Ашхабад: Ылым (Наука), 1988. — 100 с.
4. Китвель Т. О социально-психологических проблемах удовлетворенности трудом. Ин-т истории АН ЭССР. - Таллин : [АН ЭССР], 1974. - 134 с.
5. Родионова Е.А. Психологические факторы эффективности сотрудников современного предприятия. - Научно-технические ведомости СПбГПУ/ 2(124)2011 Гуманитарные и общественные науки.
6. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности. Учебник и практикум для академического бакалавриата. - М. : Издательство Юрайт, 2016. Серия : Бакалавр. Академический курс.
7. Шульц Д, Шульц С. Психология и работа - СПб.: Питер, 2003. 562 с

8. Robert McCrie, Motivational-Hygiene Factors, in Security Operations Management (Third Edition), 2016.
p. 145 -181Источник №1