УДК 331.101.3

Исследование влияния трудовой мотивации специалистов на эффективность работы учреждения социальной сферы

The study of the influence of labor motivation of specialists on the efficiency of the work of a social institution

Полосина А.А., Московский государственный психолого-педагогический университет, koposovaaa@mgppu.ru

Polosina A., Moscow State Psychological and Pedagogical University, koposovaaa@mgppu.ru

DOI: 10.51379/KPJ.2021.146.3.040

Ключевые слова: мотив, мотивация, трудовая мотивация, эффективность деятельности учреждения, социальные услуги, специалист по социальной работе, профессиональная деятельность, стимулы, управление, кадры, труд.

Keywords: motive, motivation, labor motivation, efficiency of the institution, social services, social work specialist, professional activity, incentives, management, personnel, labor.

Аннотация. Актуальность статьи обусловлена необходимостью изучения особенностей трудовой мотивации специалистов в социальной сфере. Специалист, обладающий высоким уровнем мотивации, наиболее эффективно и качественно будет реализовывать свою профессиональную деятельность, что в полной мере положительно отразится на деятельности учреждения в целом. Анализ научных источников позволил выделить основные факторы и ресурсы, влияющие на развитие трудовой мотивации специалистов. Изучение опыта практической деятельности учреждений социальной сферы позволило прийти к выводу о том, что в процессе управления организацией руководителями не всегда учитываются индивидуальные мотивы, интересы и потребности сотрудников. В ходе опытно-экспериментальной работы автором были установлены преобладающие мотивы трудовой деятельности специалистов социальной сферы, и показана причинно-следственная связь между наличием трудовой мотивацией сотрудников и эффективностью работы учреждений социальной сферы. Определены наиболее благоприятные условия, влияющие на повышение уровня мотивации сотрудников в профессиональной деятельности. Статья представляет интерес для руководителей учреждений системы социальной защиты, специалистов по социальной работе, исследователей.

Abstract. The relevance of the article is due to the need to study the features of labor motivation of specialists in the social sphere. A specialist with a high level of motivation will most effectively and efficiently implement their professional activities, which will fully have a positive impact on the activities of the institution, as a whole. The analysis of scientific sources allowed us to identify the main factors and resources that affect the development of labor motivation of specialists. The study of the experience of practical activities of social institutions allowed us to come to the conclusion that in the process of managing an organization, managers do not always take into account the individual motives, interests and needs of employees. In the course of experimental work, the author established the prevailing motives for the work of social sphere specialists and showed the causal relationship between the presence of labor motivation of employees and the efficiency of the work of a social sphere institution. The most favorable conditions affecting the increase in the level of motivation of employees in professional activities are determined. The article is of interest to the heads of social protection institutions, social work specialists, and researchers.

Введение. В связи с изменившимися в последнее время социально-экономическими условиями учреждения системы социальной сферы функционируют в новой для себя атмосфере, где существует достаточно жесткая конкуренция во всех проявлениях: борьба за клиентов, качество предоставляемых услуг,

эффективность деятельности, профессионализм сотрудников. Руководство любой организации заинтересовано в повышении ее конкурентоспособности, оказании наиболее качественных услуг, получении экономической прибыли, что, в свою очередь, требует значительных финансовых вложений,

использования инновационных технологий и техники, а также грамотного использования человеческих ресурсов через формирование корпоративной культуры, повышения творческой и организационной активности сотрудников, развития у них способностей и профессионализма. Следовательно, чем выше уровень профессиональных компетенций, способностей и мотивов у специалистов, тем быстрее происходит процесс совершенствования деятельности того или иного учреждения. В связи с этим, проблема трудовой мотивации специалистов учреждений социальной сферы является актуальной и значимой как в теоретико-методологическом, так и практическом плане. Наличие эффективной системы трудовой мотивации специалистов позволит им более продуктивно реализовывать свою профессиональную деятельность и решать социально-значимые проблемы, возникающие у различных категорий населения.

В то же время проведенный анализ литературы и практической работы организаций показывают, что при управлении персоналом в учреждениях социальной сферы преобладает командно-административный подход, несмотря на происходящие в целом реформы в социальной сфере [4;5;8]. Руководители организаций социальной сферы недостаточно обращают внимание на индивидуальные потребности сотрудников, придерживаясь устаревших методов управления персоналом, что в первую очередь приводит к высокой текучести кадров, которая в год может достигнуть более 50%. Такое положение в организации свидетельствует о низком уровне мотивации сотрудников к трудовой деятельности, а значит о неэффективной деятельности организации в целом.

В настоящее время проблема мотивации достаточно изучена и существует ряд теории, объясняющих те или иные мотивы деятельности сотрудника в учреждении. Большая часть теории мотивации основывается на изучении потребностей человека, его движущих сил и желаемого результата.

Научный интерес к трудовой мотивации сотрудников организаций возник в конце 19 века. Основоположником в этой области исследования можно считать Ф. Тейлора, которым была предпринята попытка описать модель «экономического человека» и дать рекомендации по повышению трудовой мотивации персонала. По мнению Ф. Тейлора единственным движущим стимулом для человека в трудовой деятельности является денежное вознаграждение. Не менее

значимый вклад в развитие теории мотивации внес А. Маслоу, рассматривая в основе деятельности человека имеющиеся различные потребности, что в последствии легло в основу различных разработок и концепций таких ученых как К. Альдерфера, Ф. Герцберга и Д. МакКлелланда. Наибольший интерес среди отечественных теорий представляет труд В.А. Ядова и А.Г. Здравомыслова, в основе которого лежит идея о взаимосвязи стимулов и мотивации, как двигателя в трудовой деятельности [1;9;10].

К сожалению, достаточно долгий период времени проблема мотивации рассматривалась только с позиции психологии. Фундаментальной основой для исследования мотивации стали труды З. Фрейда, К. Левина, И.П. Павлова. В более поздний период исследования проблемы мотивации занимались В.Г. Асеев, Л.И. Божович, А.Н. Леонтьев и др. Работы представленных авторов имеют огромное значение, в том числе и для социологического изучения, но, к сожалению, не отвечают на вопросы, касающиеся значимости социальных аспектов трудовой мотивации и их влияния на эффективность деятельности в целом. В социологическом аспекте проблему трудовой мотивации как социального явления рассматривали такие ученые как Г.К. Булычкина, В.И. Верховин, А.Г. Здравомыслов, Н.Ф. Наумова [3;5;6].

В целом, эффективность деятельности учреждения социальной сферы будет напрямую зависеть от качественного выполнения специалистами своих профессиональных, должностных обязанностей [4;14;16]. В тоже время, между реализацией профессиональной деятельностью в социальной сфере и мотивацией специалиста существует прямая зависимость. В связи с этим, и возникла необходимость изучения механизма трудовой мотивации специалиста учреждения социальной сферы и способов управления данным процессом с целью его повышения.

Анализ литературы [7;11;13] позволяет прийти к выводу о том, что в основе трудового поведения сотрудника лежат такие понятия как «мотив» и «мотивация». В зависимости от области научного знания данные понятия имеют разную научную трактовку. Так, например «мотив» рассматривается рядом исследователей как «осознанный или неосознанный побудитель к определенному виду деятельности, в основе которой лежит та или иная потребность человека» [13]. Другие же исследователи под мотивом понимают «совокупность условий, которые влияют на активность человека» [7;14]. В тоже время, проведенное исследование показало, что в

науке нет единого понимания понятия «мотивация» и авторская позиция основывается на том, что в основе деятельности, каких-либо поступков лежит совокупность мотивов, потребностей. Мотивацию трудового поведения, в рамках нашего исследования, мы рассматриваем с позиции совокупности побуждений личности, способствующих ее активному проявлению своего потенциала в трудовой деятельности в соответствии с возможностями и способностями самой личности [12;15].

Методологической основой исследования стали идеи Вудвортса Р. о внутренней потребности человека к освоению окружающего мира; Х. Хекхаузена о существовании взаимосвязи и баланса между внутренней и внешней мотивацией; С. Рейса – влиянии на мотивацию индивидуальных особенностей людей.

Основной целью исследования было определение преобладающих мотивов у специалистов учреждений социальной сферы, а также определения условий, благоприятно влияющих на повышение уровня трудовой мотивации.

Материалы и методы исследования. Нами было проведено эмпирическое исследование целью, которого было выявить основные мотивы и стимулы трудовой деятельности специалистов учреждения социального обслуживания, определение условий, влияющих на их позитивное изменение, а также взаимосвязь мотивации сотрудников и эффективности работы учреждения социального обслуживания в целом. В исследовании приняли участие 164 специалиста. Период проведения исследования 2018–2020 год. Исследование проводилось в два этапа. На первом этапе нами были проанализированы документы учреждения социального обслуживания, позволяющие выявить причины увольнения сотрудников, наличие текучести кадров, уровень образования сотрудников, проведен опрос и анкетирование.

Как показало изучение документов текучесть кадров в учреждении на начало 2018 года составляла около 26%. Основными причинами увольнения сотрудников: неудовлетворительность заработной платой (64%), отсутствие возможности карьерного роста (23%), ошибка в выборе профессиональной деятельности (4%), не продление срочного трудового договора (6%). 0,6% — это уволившиеся в возрасте от 30 до 40 лет, 0,4% – в возрасте от 20 до 30 лет. Так же было установлено, что сотрудники, которые уволились,

как правило, не имели базового образования, место работы рассматривали как некий период до нахождения другой работы, более высокооплачиваемой.

Интересным представляется и результат опроса сотрудников, связанный с выбором профессии. Так основным мотивом выбора профессии «Социальная работа» стало желание помочь другим людям (93% опрошенных); желание осуществлять коммуникацию с другими людьми (77%); 71% из числа опрошенных имеет достаточно выраженную профессиональную ориентацию на данный вид деятельности, считая свой выбор профессии осмысленным, осознанным; 29% определили, что в профессии они оказались случайно, на их выбор повлияло мнение родственников или знакомых, возможность получить образование по данной специальности было намного проще, чем по другим.

В ходе исследования было проведено анкетирование сотрудников учреждения с целью установления общей картины их мотивации. В ходе анкетирования сотрудникам предлагалось ответить на ряд вопросов и, тем самым, определить мотивы и антимотивы по каждой предложенной группе. Полученные результаты в баллах суммировались для получения общих результатов по исследованию. К наиболее важным мотивам трудовой деятельности были отнесены: 4,8 (средний балл) ответственность перед людьми, 4,9 – благоприятная атмосфера в коллективе, 4,7 – положительные, устойчивые взаимоотношения между сотрудниками, 4,5 – доверие, проявляемое со стороны руководства учреждения и коллег, 4,3 – ощущения себя частью коллектива, команды, 4,4 – самоуважение, возможность самореализации в профессии, карьерный рост, 3,8 – возможность оказания помощи нуждающимся людям; значимость профессиональной деятельности. В тоже время, антимотивами по мнению специалистов являются – 3,7 ненормированный рабочий день, 3,9 – большой объем выполняемой работы и небольшой срок для ее реализации, 3,4 – невысокий уровень оплаты труда (затраченные силы по мнению респондентов не соотносятся с уровнем и системой оплаты), 3,9 – не высокий уровень компетентности, профессионализма в отделах, отсутствие культуры общения и корпоративной культуры в целом, 3,8 – невозможность качественно осуществлять профессиональную деятельность в силу большого ее объема и срочности.

На втором этапе исследования была проведена методика определения

достаточно высоком уровне сформированности социальных норм у специалистов, уважении к этическим требованиям в профессиональной сфере, влияющих на поведение специалистов и проявляющихся в таких качествах, как ответственность, долг, должное поведение, нравственность.

Так же можно утверждать, что для сотрудников учреждений социальной сферы преобладающими являются внутренние факторы мотивации к трудовой деятельности, связанные, как правило, с взаимодействием внутри группы. Следовательно, в учреждениях социальной сферы необходимо системное использование мотивационных ресурсов, позволяющих повысить уровень мотивации сотрудников учреждения, см. рисунок 1.

которой учитываются наиболее значимые
мотивационные ресурсы, выявленные в ходе

опытно-экспериментальной работы и влияющие на трудовую мотивацию сотрудников и эффективность деятельности учреждения. При этом автор особое внимание уделяет необходимости повышения профессионального и образовательного уровня, совершенствованию системы стимулирования и созданию оптимальных (благоприятных) условий для трудовой деятельности. Образование, его уровень, профильность определяет должность и трудовые функции, дает возможность карьерного роста. В связи с быстроменяющимися требованиями к условиям, качеству предоставляемых услуг в социальной сфере актуальным становится непрерывное образование, позволяющее сотруднику приобретать необходимые профессиональные компетенции в соответствии с поставленными задачами, а также оставаться конкурентоспособным на рынке труда [12].

Немаловажным условием, влияющим на трудовую мотивацию, является физическое и психоэмоциональное здоровье специалиста. Сложно представить, что при наличии у сотрудника психофизиологических проблем, он

сумеет качественно выполнить требования руководства или оказать качественную социальную услугу.

Для реализации эффективной трудовой деятельности необходимо развитие системы стимулирования, например через введение в учреждения эффективного контракта. По сути, он представляет собой новый вид трудовых отношений, учитывающий эффективность деятельности каждого сотрудника и мотивирующий его на более качественное выполнение своих обязанностей в рамках профессиональной деятельности [8]. Реализация вышеизложенных мероприятий в систему деятельности центра социального обслуживания по итогам проведенного исследования позволило увидеть взаимосвязь между трудовой мотивацией сотрудников и эффективностью деятельности учреждений в целом.

Так, положительным моментом в деятельности центра стало увеличение количества сотрудников с высшим образованием, получение сотрудниками степени магистра, см. рисунок 2.

Рисунок 2. – Динамика доли работников с высшим образованием

Из общей доли сотрудников центра с 2018 года количество сотрудников, в том числе, получивших степень магистра, увеличилось на 8%, значительно и снижение количества сотрудников с начальным профессиональным образованием с 12% до 3%. У 30% сотрудников за этот период произошел карьерный рост с увеличением оплаты труда. Текучесть кадров с 26% уменьшилась до 11,5%.

Проведенный комплексный анализ документов учреждения позволил прийти к выводу о влиянии трудовой мотивации на

эффективность деятельности всего учреждения, см. рисунок 3.

Заключение. В ходе исследования были выявлены основные факторы, влияющие на трудовую деятельность и мотивацию специалистов по социальной работе. К ним относятся экономические и неэкономические стимулы. Наиболее часто используемым стимулом является экономическое воздействие, т.е. виды заработной платы, дополнительные формы оплаты труда, льготы, премии и т.д. [3;6] Большое значение на процесс выполнения

трудовой деятельности оказывает внутренняя мотивация, основанная на социальных установках, ценностях и потребностях самой личности к деятельности. Внутренняя мотивация побуждает специалиста к чему-то новому, в первую очередь из-за интереса, а не для

достижения определенных благ. Такой вид мотивации способствует самоактуализации, самоутверждению, самореализации работника, появлению чувства удовлетворения от выполняемого вида деятельности и его результата [7;9;11].

Рисунок 3. – Динамика показателей оценки эффективности деятельности работников центра за 2018–2020 год

По мнению автора, наиболее приемлемым методом влияния на мотивацию сотрудников является создание определенных условий, способствующих самореализации личности в профессиональном становлении.

Проведенная опытно-экспериментальная работа позволила выявить взаимосвязь между трудовой мотивацией специалистов и эффективностью работы учреждения социальной сферы, динамику показателей оценки эффективности деятельности работников. Это легло в основу разработки механизма по созданию необходимых условий, направленных на оптимизацию использования мотивационных ресурсов для конкретного учреждения. Механизм мотивации трудовой деятельности специалистов должен отвечать таким условиям, как:

- удовлетворение работником потребностей, возникающих в процессе трудовой деятельности при выполнении должностных обязанностей;
- комплексное воздействие на внутренние факторы с целью повышения уровня трудовой мотивации;
- учет различия индивидуальных мотивационных сфер разных групп сотрудников.

Для повышения мотивации сотрудников обязательно нужно проводить систематический анализ потребностей, интересов специалистов, что позволит своевременно вносить коррективы в деятельность учреждения и влиять на уровень трудовой мотивации.

Представленная в статье проблема трудовой мотивации специалистов учреждений социальной сферы является многогранной, многофакторной,

и, в зависимости от социально-экономической ситуации, возможно изучение новых граней и аспектов. Актуальность и практическая

значимость делают данную проблему привлекательной для дальнейшего изучения.

Литература:

1. Александрова Т.Д. Методологические проблемы социологии профессий / Т.Д. Александрова // СОЦИС. - 2000. - № 8. - С. 11-17.
2. Алтухов В.В. Мотивация: «для себя» и «для работодателя» [Электронный ресурс] / Алтухов // Мотивация и оплата труда. - 2007. - № 4. - С. 288-292. - Режим доступа: <https://grebennikon.ru/article-lz83.html>
3. Бусыгин А.К. Теоретико-методологические основы стимулирования труда персонала на предприятиях / А.К. Бусыгин // Экономика и социум: современные модели развития. - 2014. - № 8-1. - С. 122-148.
4. Васильева Е.И., Кузина Л.В., Левашова Т.А., Шакирова Э.Ф. Критерии и показатели оценки качества оказания социальных услуг в отделениях территориального центра социального обслуживания / Е.И. Васильева, Л.В. Кузина, Т.А. Левашова, Э.Ф. Шакирова // Социальные отношения. - 2016. - № 4(19). - С. 100-106.
5. Горбунова М.Ю. Социокультурная мотивация в структуре социальной работы / М.Ю. Горбунова. - Саратов: Саратовский гос. техн. ун-т, 2004. - 112 с.
6. Гущина И. Трудовая мотивация как фактор повышения эффективности труда // Человек и труд. - 2007. - № 1. - С. 169-174.
7. Еврасова В.В., Федоров О.Г. Стимулирование социальных потребностей у будущих специалистов / В.В. Еврасова, О.Г. Федоров // Социальные отношения. - 2014. - № 2(9). - С. 61-72.
8. Кузина Л.В., Орлова Е.Ю., Шакирова Э.Ф. Организация контроля качества оказания социальных услуг в условиях территориального центра социального обслуживания «Ярославский» / Л.В. Кузина, Е.Ю. Орлова, Э.Ф. Шакирова // Социальные отношения. - 2016. - № 3(18). - С. 49-54.
9. Максимов Е.Е. Организационно-методические аспекты социальной работы с персоналом в

- организации: дис. ... канд. экон. наук: 08.00.05 / Е.Е. Максимова. - Москва. - 2015. - 210 с.
10. Маскаев М.И. Система и механизмы управления трудовым потенциалом современной организации: дис. ... канд. экон. наук: 08.00.05 / М.И. Маскаев. - Пенза, 2014. - 184 с.
11. Михайлова Т.А. Факторы развития у специалистов по социальной работе синдрома профессионального выгорания / Т.А. Михайлова // Социальные отношения. - 2020. - № 3(34). - С. 58-67.
12. Михайлова Т.А. Коммуникативная компетентность специалиста по социальной работе: сущность, компоненты и критерии оценки / Т.А. Михайлова // Казанский педагогический журнал. - 2018. - № 1(126). - С. 67-71.
13. Мишурова И.В., Кутелов П.В. Управление мотивацией персонала: учебно-практическое пособие / И.В. Мишурова, П.В. Кутелов. - Изд-е 2-е, испр. и доп. - Москва: ИКЦ «МарТ»; Ростов н/Д: Издательский центр «МарТ», 2014. - 240 с.
14. Ребров А.В. Влияние мотивационной структуры на результативность труда работников различных профессий / А.В. Ребров // Социологические исследования. - 2008. - № 5. - С. 74-84.
15. Швеиц Л.Г. От управления персоналом и кадровой работы - к управлению человеческими ресурсами. Концепция hr-менеджмента / Л.Г. Швеиц // Государственное и муниципальное управление. Ученые записки СКАГС. - 2013. - № 3. - С. 182-191.
16. Щербакова С.А. Пути повышения эффективности деятельности предприятия [Электронный ресурс] / С.А. Щербакова // Молодой ученый. - 2016. - № 9.2. - С. 63-65. - Режим доступа: <https://moluch.ru/archive/113/29174/>

References:

1. Alexandrova T.D. Methodological problems of the sociology of professions / T.D. Alexandrova // SOTSIS. - 2000. - № 8. - P. 11-17.
2. Altukhov V.V. Motivation: "for yourself" and "for the employer" [Electronic resource] / V.V. Altukhov // Motivation and wages. - 2007. - № 4. - P. 288-292. - Access mode: <https://grebennikon.ru/article-lz83.html>
3. Busygin A.K. Theoretical and methodological foundations for stimulating personnel labor at enterprises / A.K. Busygin // Economy and society: modern development models. - 2014. - № 8-1. - P. 122-148.
4. Vasilyeva E.I., Kuzina L.V., Levashova T.A., Shakirova E.F. Criteria and indicators for assessing the quality of social services in the departments of the territorial center for social services / E.I. Vasilyeva, L.V. Kuzina, T.A.

- Levashova, E.F. Shakirova // Social relations. - 2016. - № 4 (19). - Pp. 100-106.
5. Gorbunova M.Yu. Socio-cultural motivation in the structure of social work / M.Yu. Gorbunov. - Saratov: Saratov State University. Tech. Un-ty, 2004. - 112 p.
6. Gushchina I. Labor motivation as a factor of enhancing the labor's efficiency // A man and labor. - 2007. - № 1. - P. 169-174.
7. Evrasova V.V., Fedorov O.G. Stimulating social needs at future specialists / V.V. Evrasov, O.G. Fedorov // Social relations. - 2014. - № 2(9). - Pp. 61-72.
8. Kuzina L.V., Orlova E.Yu., Shakirova E.F. Organization of quality control in the provision of social services in the conditions of the territorial center of social service "Yaroslavsky" / L.V. Kuzina, E.Yu. Orlova, E.F. Shakirova // Social relations. - 2016. - № 3(18). - S. 49-54.

9. Maksimov E.E. Organizational and methodological aspects of social work with the staff in your organization: dis. ... cand. econ. sciences: 08.00.05 / E.E. Maximova. - Moscow. - 2015. - 210 p.

10. Maskayev M.I. System and mechanisms of labor potential management of the modern organization: dis. cand. econ. sciences: 08.00.05 / M.I. Maskayev. - Penza, 2014. - 184 p.

11. Mikhailova T.A. Factors of development of professional burnout syndrome at social work specialists / T.A. Mikhailova // Social relations. - 2020. - № 3(34). - S. 58-67.

12. Mikhailova T.A. Communicative competence of the specialist in social work: the nature, the components, and the assessment criteria / T.A. Mikhailova // Kazan pedagogical journal. - 2018. - № 1(126). - S. 67-71.

13. Mishurova I.V., Kutelov P.V. Managing motivation: Training manual / I.V. Mishurova, P.V. Kutelov. - 2nd ed., ispr. and add. - Moscow: ICC "March"; Rostov n / A: Publishing Center "March", 2014. - 240 p.

14. Rebrov A.V. The influence of the motivational structure on the productivity of labor of workers of various professions / A.V. Rebrov // Sociological research. - 2008. - № 5. - Pp. 74-84.

15. Shvets L.G. From personnel management and personnel work-to human resource management. The concept of HR-management / L.G. Shvets // State and municipal management. Scientific notes of SKAGGS. - 2013. - № 3. - S. 182-191.

16. Shcherbakova S.A. Ways to improve the efficiency of the enterprise [Electronic resource] / S.A. Shcherbakov // Young scientist. - 2016. - № 9.2. - Pp. 63-65. - Access mode: <https://moluch.ru/archive/113/29174/>

22.00.04 – Социальная структура, социальные институты и процессы

Сведения об авторе:

Полосина Анна Алексеевна (г. Москва, Россия), старший преподаватель кафедры социальной коммуникации и организации работы с молодежью, ФГБОУ ВО «Московский государственный психолого-педагогический университет», e-mail: korosovaAA@mgppu.ru