

## ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ФАКТОРЫ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ТРУДОМ И ЖИЗНЬЮ РАБОЧИХ И СЛУЖАЩИХ

*Обсуждаются организационные факторы, определяющие общую удовлетворенность трудом и удовлетворенность жизнью работников. Обнаружена общая особенность, которая заключается в преобладающем влиянии на удовлетворенность трудом и жизнью самоактуализационных аспектов труда, в значимости ориентации на работу трудового коллектива. Кроме того, обнаружены различия во влиянии этих факторов, которые заключаются в большей удовлетворенности трудом служащих.*

A. Grachev

## ORGANISATIONAL FACTORS OF SATISFACTION WITH WORK AND LIFE AMONG MANUAL AND OFFICE WORKERS

*The organisational factors determining the general satisfaction with work life among employees are discussed in the article. The author reveals a general feature that consists in the prevailing influence of self-actualisation aspects of work on satisfaction with work and life and in the importance of orientation to work of the collective. Furthermore, the author finds out distinctions in the influence of these factors, which consist in the greater satisfaction with work among employees.*

Наиболее развернутую и популярную до сих пор концепцию удовлетворенности трудом (мотивационно-гигиеническую теорию) представил Ф. Херцберг<sup>1</sup>. Он выделяет две группы факторов среды, определяющих удовлетворенность — *мотиваторы*, определяющие удовлетворенность, и *гигиеники*, от которых зависит неудовлетворенность.

Представленное Херцбергом понимание удовлетворенности присутствует и в современных работах. Так, по мнению Дж. Гибсона, удовлетворенность — это позиция, которая является результатом восприятия

индивидами работы, основанного на факторах производственной среды<sup>2</sup>. Сходным образом определяют удовлетворенность Ньюстром и Дэвис, понимая ее как аффективную реакцию на рабочую ситуацию<sup>3</sup>. А П. Мучински, понимая удовлетворенность как меру удовольствия, которое работник получает от своей работы, обращает внимание на существенный аспект: личные особенности работника (его позитивная аффективность) и объективные условия труда определяют **интерпретацию** условий работы, что проявляется в удовлетворенности<sup>4</sup>.

При этом разные концепции удовлетворенности рассматривают ее в плане соотношения между желаемым и действительным (реальное состояние внешней среды)<sup>5</sup>. Поэтому практически всеми авторами признается связь удовлетворенности с мотивационной сферой личности.

**Организационные особенности, определяющие удовлетворенность трудом**

М. Аргайл, проведя анализ исследований связи удовлетворенности работой и организационных факторов, приходит к выводам о неоднозначности такой связи<sup>6</sup>. Так, оплата оказывает незначительное влияние на удовлетворенность работой; большее влияние на нее оказывают профессиональный статус и содержание труда: чем выше статус и богаче содержание труда, тем выше удовлетворенность.

М. Мескон, М. Альберт и Ф. Хедоури связывают высокую удовлетворенность с качеством трудовой жизни и выделяют следующие требования к организационной среде<sup>7</sup>: интересная работа; справедливое вознаграждение и признание труда работников; благоприятные условия труда; минимальный, но в то же время достаточный надзор со стороны руководства; возможности для участия работников в принятии решений, затрагивающих их интересы; гарантии работы; дружеские взаимоотношения с коллегами.

Г. П. Бессокирная и А. Л. Темницкий, изучив удовлетворенность трудом работников промышленных предприятий Москвы в конце 1990-х гг., выделили несколько факторов, определяющих удовлетворенность<sup>8</sup>. В эти факторы вошли практически те же факторы, что обнаружались в зарубежных исследованиях.

Итак, можно понимать *удовлетворенность как положительное переживание человеком своего отношения к наиболее значимым компонентам среды жизнедеятельности*.

В соответствии с этим удовлетворенность работника трудом будет зависеть от организационных условий и от его мотивационных характеристик, отражающих требования к среде. В этой связи специальной задачей выступает задача определения инструментария для оценки организационной среды с точки зрения работника и мотивационных характеристик работника.

В наших предыдущих работах были описаны анкета для оценки организационной среды и оценочная шкала, используемая для определения мотивационных характеристик типичного и идеального работников<sup>9</sup>.

**Факторы, определяющие удовлетворенность трудом**

Эти факторы изучались в исследованиях, проведенных нами в 2003–2006 гг., в которых участвовали рабочие и служащие организаций разного типа Санкт-Петербурга. Выборку составили 699 чел., из них рабочих – 52%, служащих – 48%, 46 % женщин и 54 % мужчин; работают на крупных промышленных предприятиях с преобладанием государственного капитала – 35%, на средних и малых частных предприятиях – 65%.

Показатели удовлетворенности были получены с помощью анкеты, разработанной А. А. Русалиновой и предназначенной для оценки социально-психологического климата, в которой эти показатели занимают основное место.

По показателям удовлетворенности работой между рабочими и служащими обнаруживаются существенные различия. Средние значения показателей удовлетворенности, имеющие достоверные различия по критерию Манна-Уитни, приведены в таблице. (Для оценки удовлетворенности используется 5-балльная шкала от –2 до +2.)

Несмотря на то, что рабочие, в общем, удовлетворены своей работой, они все же показывают гораздо меньшую удовлетворенность, чем служащие. Более того, они проявляют неудовлетворенность всем, что связано с оплатой, с возможностями профессионального роста, не удовлетворены работой профсоюзов.

Таблица

Показатели удовлетворенности трудом (средние значения) рабочих и служащих

Показатели удовлетворенности	Рабочие	Служащие
Удовлетворенность работой в целом	0,39	0,67
Удовлетворенность условиями труда	0,16	0,59
Удовлетворенность работой оборудования	0,23	0,66
Удовлетворенность рабочим местом	0,34	0,82
Удовлетворенность своей специальностью	0,62	1,25
Удовлетворенность перспективами роста	-0,08	0,51
Удовлетворенность размерами зарплаток	-0,42	0,16
Удовлетворенность премиальной системой	-0,32	0,24
Удовлетворенность моральным стимулированием труда	-0,40	0,15
Удовлетворенность деятельностью профессионального союза на предприятии	-0,28	0,36

Служащие же проявляют удовлетворенность по всем позициям, по которым были обнаружены различия.

Для уточнения этих результатов можно обратиться к данным регрессионного анализа, который был направлен на обнаружение факторов, определяющих удовлетворенность работой у рабочих и служащих.

*Факторы, определяющие удовлетворенность трудом у рабочих:*

- выраженная самореализация в работе: соответствие работы интересам и склонностям работника, применение в работе своих способностей и т. д.;
- выраженность в коллективе добросовестного отношения к работе и взаимной ответственности;
- степень участия работников в принятии решений;
- приписывание типичному работнику желания выполнять простую, хорошо организованную, безопасную работу;
- приписывание типичному и идеальному работникам отношения к работе как к средству для развития себя, для самосовершенствования;
- приписывание идеальному работнику выраженного чувства долга и высокой моральной ответственности по отношению к работе, стремления оказывать бескорыстную помощь товарищам по работе;

- отрицание в идеальном работнике заинтересованности в удовлетворении своих материальных потребностей, желания выполнять простую, хорошо организованную, безопасную работу;

- отрицание в идеальном работнике заинтересованности в интенсивном и глубоком общении с товарищами по работе;

- отрицание в рабочем коллективе выраженных неформальных отношений.

Оказывается, что удовлетворенность работой у рабочих определяется в первую очередь факторами, непосредственно связанными с самореализацией, которая, в свою очередь, обусловлена содержанием труда (возможностями для использования в работе своих способностей, участием в принятии решений). Кроме этого, большую значимость имеют общие рабочие ориентации: выраженность в рабочем коллективе добросовестного отношения к труду, взаимной ответственности.

Примечательно и то, что удовлетворенность трудом связана с приписыванием и типичному, и идеальному работникам выраженных рабочих установок — чувства долга, отношения к работе как к средству самосовершенствования, стремления оказывать помощь товарищам в работе.

Важно то, что высокая удовлетворенность трудом у рабочих отрицает выраженную установку на интенсивное неформальное общение с товарищами. Скорее всего, это связано с тем, что рабочие считают выраженное общение помехой в работе.

Таким образом, удовлетворенный трудом рабочий — это тот, кто: высоко оценивает возможности для самореализации в работе, находится в коллективе с выраженными рабочими установками, видит в своих товарищах отношение к работе как к средству самосовершенствования, стремится найти в работе возможности для удовлетворения духовной ориентации и ориентации на самореализацию.

*Факторы, определяющие удовлетворенность работой у служащих:*

- высокий уровень содержания труда;
- возможности для профессионального роста;
- самореализация в работе: соответствие работы интересам и склонностям работника, применение в работе своих способностей и т. д.;
- демократический стиль руководства;
- низкая частота использования оценки по отношению к работнику;
- признание со стороны руководителя и товарищей по работе;
- выраженность в коллективе добросовестного отношения к работе и взаимной ответственности;
- отрицание в типичном работнике выраженного чувства долга и высокой моральной ответственности по отношению к работе.

Видно, что на удовлетворенность трудом служащих в первую очередь влияет их оценка таких факторов организационной среды, как содержание труда и возможности для профессионального роста, которые, в свою очередь, обеспечивают возможности для самореализации. Кроме того, существенным в этом отношении выступает выраженность демократического стиля руководства у руководителя и признание — с его стороны и со стороны коллег. Так же, как и

у рабочих, существенным является выраженность рабочих установок в коллективе.

Таким образом, удовлетворенный трудом служащий — это тот, кто:

- высоко оценивает содержание своего труда, возможности для профессионального роста и самореализации в работе,
- находится в коллективе с выраженными рабочими установками,
- работает под руководством руководителя-демократа и получает признание с его стороны и со стороны коллег.

Общим и для рабочих, и для служащих является то, что удовлетворенность трудом у них определяется не материальными факторами, а самореализационным и духовным аспектами труда. Кроме того, большое значение для удовлетворенности трудом имеет включение работника в коллектив с явно выраженными трудовыми ценностями.

Обращает на себя внимание то, что для служащих больше, чем для рабочих, имеют значение факторы, связанные с организационной средой. Можно предположить, что их большая значимость связана с большей вариативностью среды у служащих; у рабочих же среда более регламентирована и однообразна. Напротив, у рабочих большее значение имеют факторы, связанные с представлениями рабочего о работниках — типичном и идеальном. Другими словами, если упростить выявленные зависимости, у служащих больше будет удовлетворен трудом тот, кто имеет более благоприятную среду, а у рабочих — тот, кто имеет «правильные» представления о работнике.

Отсюда вытекает то, что задача проектирования благоприятной среды прежде всего актуальна для рабочих.

**Организационные характеристики в удовлетворенности жизнью рабочих и служащих**

Корреляционный анализ взаимосвязей показателей удовлетворенности в основном подтвердил данные, существующие в литературе: общая удовлетворенность жизнью значимо связана с удовлетворенностью работой (и у рабочих, и у служащих  $r = 0,41$ ,  $p < 0,001$ ).

В этом же исследовании на основе регрессионного анализа выявились организационные характеристики, определяющие удовлетворенность жизнью рабочих и служащих.

*Организационные факторы, определяющие удовлетворенность жизнью рабочих:*

- высокий уровень безопасности рабочей среды;
- высокий уровень содержания труда;
- приписывание типичному работнику стремления оказывать бескорыстную помощь товарищам по работе;
- приписывание идеальному работнику заинтересованности в выполнении сложных, но посильных производственных заданий;
- отрицание в идеальном работнике желания выполнять простую, хорошо организованную, безопасную работу;
- отрицание в типичном работнике заинтересованности в удовлетворении своих материальных потребностей, заинтересованности в выполнении сложных, но посильных производственных заданий, желания влиять на производственную жизнь, заинтересованности в интенсивном и глубоком общении с товарищами по работе.

Таким образом, рабочий, удовлетворенный жизнью, отличается от рабочего, удовлетворенного трудом, меньшей выраженностью самореализационных и духовных характеристик в представлении о работнике. Несмотря на это, самоактуализационные характеристики оказывают большее влияние на удовлетворенность жизнью, чем дефицитарные.

*Организационные факторы, определяющие удовлетворенность жизнью служащих:*

- высокий уровень содержания труда;
- признание со стороны руководителя и товарищей по работе;
- высокая степень участия в принятии решений;
- самореализация в работе;
- низкая полезность труда работника для учреждения и общества;
- низкая оценка взаимодействия по вертикали;
- низкая оценка условий труда;

- отрицание в идеальном работнике желания влиять на производственную жизнь, отношения к работе как к средству для развития себя, для самосовершенствования.

Так же, как и в случае с удовлетворенностью трудом, удовлетворенность жизнью у служащих меньше, чем у рабочих, связана с представлениями о работнике и больше — с особенностями организационной среды.

Итак, у служащих больше будет удовлетворен жизнью тот, кто имеет более благоприятную организационную среду, а у рабочих — тот, кто имеет благоприятные (с этой точки зрения) представления о работнике.

### **Выводы**

1. Несмотря на то, что рабочие, в общем, удовлетворены своей работой, они показывают гораздо меньшую удовлетворенность, чем служащие, которые проявляют удовлетворенность всеми характеристиками среды. Рабочие же проявляют неудовлетворенность всем, что связано с оплатой, с возможностями профессионального роста, не удовлетворены работой профсоюзов.

2. Общим и для рабочих, и для служащих является то, что удовлетворенность трудом у них в значительной степени определяется самореализационным и духовным аспектами труда. Кроме того, большое значение для удовлетворенности трудом имеет включение работника в коллектив с явно выраженными трудовыми установками. При этом для служащих большее значение имеют факторы, связанные с организационной средой, а для рабочих — их представления о работнике.

3. Так же, как и в случае с удовлетворенностью трудом, удовлетворенность жизнью у служащих меньше, чем у рабочих, связана с представлениями о работнике и больше — с особенностями организационной среды. При этом зависимость удовлетворенности жизнью от самореализационного и духовного аспектов труда, остается, хотя и выражена меньше по сравнению с удовлетворенностью работой.

**ПРИМЕЧАНИЯ**

<sup>1</sup> *Herzberg F.* Work and the Nature of Man. – London: Crosby Lockwood Staples, 1974.

<sup>2</sup> *Гибсон Дж. Л., Иванцевич Д. М., Доннелли Д. Х.-мл.* Организации: поведение, структура, процессы. – М.: ИНФРА-М, 2000.

<sup>3</sup> *Ньюстром Дж. В., Дэвис К.* Организационное поведение. – СПб.: Питер, 2000.

<sup>4</sup> *Мучински П.* Психология, профессия, карьера. – СПб.: Питер, 2004.

<sup>5</sup> *Locke E. A.* The nature and causes of job satisfaction // *Dunnette M. D.* (Eds). Handbook of Industrial and Organizational Psychology. – Chicago, IL: Rand-McNally, 1976. – P. 297–349.

<sup>6</sup> *Аргайл М.* Психология счастья. – СПб.: Питер, 2003.

<sup>7</sup> *Мескон М. Х., Альберт М., Хедоури Ф.* Основы менеджмента. – М.: Дело ЛТД, 1994.

<sup>8</sup> *Бессокирная Г. П., Темницкий А. Л.* Удовлетворенность работой на предприятии и удовлетворенность жизнью [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.nir.ru](http://www.nir.ru).

<sup>9</sup> *Грачев А. А.* Прикладная психология и организационное проектирование // Национальный психологический журнал. – 2006. – Ноябрь. – С. 69–78.