

МОТИВАЦИЯ КАК СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ФАКТОР КАЧЕСТВА ТРУДОВОЙ ЖИЗНИ

Работа предоставлена кафедрой социологии и управления персоналом Санкт-Петербургского Государственного Университета Экономики и Финансов. Научный руководитель - доктор экономических наук, профессор М. Г. Гиндельгерш

Качество трудовой жизни является по существу мерой психологической вписанности человека в свой социум, выражением которой выступает его эмоциональное самочувствие и субъективное благополучие, чувство удовлетворенности или неудовлетворенности жизнью. В современных условиях относительно быстрого внедрения в производство новой техники и высоких технологий усиливается экономическая и социально-психологическая значимость качества трудовой жизни, ориентирующая на осуществление мер по совершенствованию трудовой мотивации, то есть тех условий, посредством которых раскрываются трудовой потенциал каждого работника и эффективность деятельности всего персонала. Учитывая как преимущества, которые ассоциируются с качеством трудовой жизни, так и его давно признанную нехватку, ключевой вопрос заключается в том, как повысить направленную на решение задач организации мотивацию сотрудников. Цель данной статьи — рассмотреть этот вопрос.

The quality of working life is basically a measure of a person's psychological suitability to the society, which is reflected in emotional condition and subjective security, sense of satisfaction or discontent with life. In the modern conditions of comparatively rapid commissioning of new machinery and high technologies there is an increase in economical, social and psychological importance of the working life quality, which orientates at realisation of measures to improve labour motivation, that is, those conditions that help to reveal each worker's labour potential and operating efficiency of the whole staff. Considering advantages that are associated with the quality of working life as well as its shortage, the author studies the issue of increasing workers' labour motivation aimed at a company's problem solving.

Качество трудовой жизни - это совокупность всех социально-экономических и психологических факторов трудовой организации предприятия, направленных на реализацию и развитие способностей работника, удовлетворение социальных, статусно-престижных, духовных и моральных потребностей работника, всестороннее совершенствование человека и его качеств (общечеловеческих, личностных, профессионально-образовательных, нравственных, духовных), гуманизацию всех трудовых, в том числе управленческих, отношений на производстве¹. Высокое качество трудовой жизни рассматривается в развитом обществе как один из главных стимулов производительного труда. Соответствующее качество трудовой жизни должно содействовать раскрытию творческих способностей работника, когда главным

мотивом его труда становится не зарплата или должность, а удовлетворение, которое он получает от трудовых достижений благодаря самовыражению и самоутверждению.

В современной экономической науке принято трактовать мотивацию как совокупность внутренних движущих сил, которые побуждают человека к деятельности.

Подход авторов концепции качества трудовой жизни к проблеме мотивации труда основан на теории иерархии потребностей. Исходя из ее положений, высший стимулирующий эффект достигается самим содержанием труда. Американский психолог и социолог Абрахам Маслоу определил следующие средства удовлетворения потребностей (табл. 1)².

Таблица 1

Потребности	Средства удовлетворения
1. В самоактуализации	Обеспечение творческой работой, возможностями развития личности и продвижения по службе
2. В самоуважении	Наличие ответственной работы, оценка и признание, продвижение, компетентное руководство, заработная плата в соответствии со статусом, престижные условия
3. Социальные	Дружеские ассоциации, организованная

Мотивационный механизм предпринимателей по своей форме мало чем отличается от аналогичного набора доводов других работников, поэтому в изучении предпринимательской мотивации имеются те же проблемы, что и при исследовании трудовой мотивации вообще. В предпринимательской деятельности можно выделить материальную (потребительскую), социальную и инновационно-творческую мотивацию. Именно последний тип мотивации характерен для цивилизованного предпринимателя, так как эти мотивы свидетельствуют об интересе человека к делу: его процессу, условиям осуществления, содержанию, результатам, а также возможности самореализации в нем.

Качество процессов, организации, жизни - это мотиватор более высокого уровня по сравнению, например, с прибылью. Потребность в прибыли для организаций играет роль физиологических потребностей низшего уровня, тогда как потребность в качестве относится к потребностям более высокого уровня, а именно к потребностям роста, развития и самовыражения.

В условиях рыночных отношений главный элемент фирмы - это человек, главная сила фирмы - характер общения людей. Именно поэтому в социальной политике фирма должна придерживаться трех основных принципов³:

- уважение к личности;
- пожизненная занятость;
- единый статус всех сотрудников.

Создание гармонической системы повышения качества трудовой жизни требует новой философии труда. Основной ее посылкой является отождествление личных целей работника и производственных задач предприятия. Мотивация должна базироваться на согласовании интересов наемного персонала и собственников (организации) и строиться так, чтобы совместное достижение (кооперация) стратегических целей вело к

увеличению доходов индивидов в соответствии с человеческим капиталом каждого. Нахождение баланса между личными целями и целями организации можно определить так⁴: *Правильное поведение личности в организации = бытие + самопознание + самоанализ + согласование личной цели с поведением + соответствие личной цели и цели организации*

Существует два вида мотивации: личная мотивация и мотивация других людей. Мотивация других людей - правильное использование системы поощрений. Специалисты по рекламе создают успешную мотивацию, побуждая потребителя покупать рекламируемую продукцию, используя при этом четыре добавочных метода мотивации: страх, побуждение, формирование отношения и удовлетворение личных потребностей. Эти же стимулы способны повысить заинтересованность в достижении поставленных целей.

Страх потерять работу, понижения в должности или не получить повышения по службе может стать мотивом, побуждающим человека интенсивно работать или продолжать образование. Однако для мотивации других людей этот фактор оказывается, как правило, неэффективным. Люди, подвергающиеся угрозам или резкой критике, теряют уверенность в себе, инстинктивно выбирают одну из двух реакций: сопротивляться или спастись бегством.

Наиболее действенным способом мотивации является удовлетворение личных потребностей:

1. Принадлежность. Сознание того, что человек является частью какой-либо группы, придает ему ощущение надежности, дружеской поддержки и партнерства.

2. Достижения придают целенаправленность нашей жизни, самоуважение, демонстрируют компетентность и способности.

3. Самосовершенствование. Для достижения успеха необходимо постоянно совер-

Мотивация как социально-психологический фактор качества трудовой жизни

шенствовать свои личные и профессиональные способности, знания и навыки.

4. Власть. Повышение по службе означает получение дополнительных полномочий.

5. Ответственность. Ей сопутствуют уважение как к лицу, на которое возлагается ответственность, так и к лицу, делегирующему ответственность.

6. «Вызов» - то, что дает духовный и эмоциональный толчок к совершенствованию, - сильный мотиватор.

7. Признание - благодарственное письмо, грамота, премия, подарок.

8. Мастерство (профессионализм). Высокое качество собственной работы - уже вознаграждение.

К числу менее вещественных мотиваторов относятся:

- получение благодарственного письма от руководства;
- поздравление с днем рождения;
- ощущение того, что тебя принимают как часть группы;
- ощущение внимательного отношения к безопасности людей на рабочем месте;
- чувство, что есть люди, которые могут тебя слушать;
- чувство, что твои сотрудники с уважением относятся к личным потребностям друг друга.

Когда человек ощущает, что атмосфера на рабочем месте способствует удовлетворению его эмоциональных потребностей, он испытывает гораздо более мощную мотивацию, чем та, которую можно создать за счет материального поощрения.

Слова и поступки руководителя могут подбодрить людей и повысить их уважение к себе. Положительная обратная связь для эффективности должна быть адекватной и искренней.

Для того чтобы мотивировать других людей, руководителю любого уровня необходимо освоить принцип самомотивации путем повышения самооценки. Степень влияния на людей зависит от целостности его личности, т. е. от приверженности моральным и этическим принципам.

Руководитель, управляя людьми, должен соблюдать следующие рекомендации:

- быть уступчивым;
- использовать практику одобрения;
- демонстрировать прозрачность своих жизненных принципов;
- быть примером скромности, трудолюбия;

• демонстрировать, что он поддерживает сотрудников;

- выполнять свои обещания;
 - отличаться ответственным отношением к делу;
 - продвигать сотрудников по служебной лестнице;
 - часто говорить сотрудникам «давайте сделаем вместе», а не «сделай сам»⁵;
 - доверять работникам;
 - заботиться о сотрудниках, не позволять зависеть от себя;
 - уважать работников;
 - обеспечивать сотрудникам чувство безопасности, защищенности;
 - внушать сотрудникам чувство собственной значимости;
 - признавать заслуги работников;
 - вселять им веру в свои способности и в самих себя;
 - научиться слушать людей. Р. Г. Имхоффа рекомендует: «Дайте другим излить душу. Это может не помочь вам, но наверняка поможет им»⁶;
 - контролировать эмоции;
 - подавлять в себе чувство неприязни к людям, находить в них хорошее;
 - делегировать свои полномочия;
 - работать с подчиненными в позитивном ключе и всегда с хорошим настроением;
 - поддерживать в сотрудниках уверенность в период неудач;
 - преподносить свои достижения работникам как совместные;
 - благодарить людей за работу;
 - воспитывать в себе терпимость к людям;
 - радоваться, когда работа «бросает вам вызов»;
 - с гордостью относиться к своим достижениям;
 - быть приверженцем и образцом самодисциплины;
 - концентрироваться на конкретных целях;
 - использовать рациональные методы работы;
 - постоянно пополнять свои знания, посещать тренинги по развитию личности.
- Достиженные результаты мотивации в организации могут быть выражены следующими показателями:
- выработка/производительность;
 - рентабельность;
 - финансовые показатели;
 - мнение рядовых сотрудников и клиентов;

ПЕДАГОГИКА И ПСИХОЛОГИЯ, ТЕОРИЯ И МЕТОДИКА ОБУЧЕНИЯ

- рыночная доля предприятия;
- объем продаж⁷.

В новых усложняющихся и динамичных условиях функционирования экономики руководитель становится главным действующим лицом всех изменений и прогресса. Среди новых требований к сегодняшнему руководителю - кардинальное

изменение отношения к человеческому фактору, понимание значимости качества трудовой жизни персонала, что ориентирует на осуществление мер по совершенствованию трудовой мотивации, на предоставление работникам возможностей для профессионального роста, самовыражения и самореализации.

ПРИМЕЧАНИЯ

¹ Мухамбетов Т. И. Совершенствование качества трудовой жизни на предприятиях. Алмата, 1991. С. 12.

² Maslow A. Motivation and Personality. New York, 1970. P. 38.

³ Потемкин В. К. Социальная политика и социальная практика налогообложения. СПб., 2004. С. 127.

⁴ Рамперсад Х. К. Универсальная система показателей деятельности: Как достичь результатов, сохраняя целостность. М., 2004. С. 247.

⁵ Рон Д. Витамины для ума. Курск, 2003. С. 54.

⁶ Максвелл Д., Дорнан Д. Как стать человеком влияния. Минск, 2003. С. 37.

⁷ Кайрод. Суперменеджер: мотивация и самодисциплина. Ростов-на-Дону, 2004. С. 132.