

## ФАКТОРЫ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ТРУДОМ: СИСТЕМАТИЗАЦИЯ ЗАРУБЕЖНОГО ОПЫТА

Л. А. Колтырина

*Воронежский государственный университет*

Поступила в редакцию 18 октября 2010 г.

**Аннотация:** в статье речь идет о подходах к исследованию удовлетворенности трудом и факторах, оказывающих на нее влияние. Автор систематизировал выводы зарубежных ученых относительно удовлетворенности карьерой и выполняемой работой.

**Ключевые слова:** удовлетворенность трудом, факторы удовлетворенности трудом, удовлетворенность трудом в зависимости от демографических показателей.

**Abstract:** this article highlights approaches to the researching of work's satisfaction and the factors having impact. The author systematized conclusions of foreign scientists regarding career satisfaction and job's performance.

**Key words:** job satisfaction, job satisfaction factors, job satisfaction dependence through demographic indicators.

Счастливые сотрудники – это счастливые клиенты. Такой прагматичный бизнес-вывод часто встречается на страницах зарубежных экономических изданий, авторами которых являются исследователи удовлетворенности трудом. Согласно анализу, проведенному Дж. Хейвудом, профессором Висконсинского университета, из-за недостатка удовлетворенности трудом большинство организаций или хуже работают, или теряют опытный персонал по сравнению с другими, в которых сильна HR-стратегия. Ученый утверждает [1], что персонал может быть счастлив или разочарован и согласно этому решает, остаться или оставить работу. Эффект неудовлетворенности трудом негативен для организации и для сотрудника. Для организации – это скудный сервис, качество продукции и низкая прибыльность. Для сотрудника – как результат: отсутствие преданности, приверженности, дефицит передовых идей и высокая текучесть. В выводах к своей научной работе Хейвуд пишет, что работники в разных странах по-разному смотрят на вопрос об удовлетворенности выполняемой работой. Удовлетворенность работой для американцев есть нечто, что они ищут, во многих же других странах удовлетворение от труда пытаются получить на текущей работе. В США просто ищут другую работу, если прежняя не устраивает. В Германии для улучшения условий труда и получения большего удовлетворения от работы чаще всего пытаются изменить к лучшему уже имеющуюся работу.

В научных выводах также: 1) удовлетворенность трудом – это взгляд на способ, которым со-

трудники реагируют и откликаются на рабочую ситуацию; 2) удовлетворенность трудом – это результат ощущений сотрудниками того, насколько их работа обеспечивает то, что они считают важным. Есть и другие мнения: 3) из-за недостатка удовлетворенности трудом большинство организаций или хуже работают, или теряют опытный персонал по сравнению с другими, в которых сильна HR-стратегия.

Исследования Л. Зинджесэр (США) [2] по отношению к вышеописанным оказались сфокусированными на двух аспектах – удовлетворенности карьерой и выполняемой работой. Считая, что обе составляющие удовлетворенности влияют на качество трудовой жизни человека, ученый описывает некоторые различия в этом влиянии. Удовлетворенность карьерой, считает она, можно охарактеризовать как общее удовлетворение от занимаемых должностей. Удовлетворенность же работой связана с текущим положением работника и зависит от множества факторов, среди которых востребованность на рынке труда, условия труда, местонахождение и др. Человек может знать, что сделал правильный выбор в карьере, но не быть удовлетворенным текущим местом работы и должностью. И наоборот, настоящее место работы может иметь огромное количество плюсов, но не будет полностью удовлетворять выбранному карьерному пути.

Л. Зинджесэр проводила исследования в Американской Ассоциации по изучению устной речи, языка и слухового восприятия. Анализ результатов по определенным параметрам дал возможность

## Страноведческий подход к вопросу удовлетворенности трудом

1. Работа на эффективность (высокий результат)	Относительно этой категории рабочих мест работодатель в США, Великобритании и Германии создает бригады, требуя от них высокой эффективности и ответственности за выполняемую работу, взамен готов инвестировать их развитие. Такого рода компании, в отличие от традиционных, по оценкам ученых, вряд ли введут в трудовую практику гибкий график работы (помогая тем самым своим работникам найти наилучшее соотношение работа – личная жизнь, то есть семья, но в случае, если введут, полностью удовлетворят ожидания работников)
2. Оплата по результатам работы	Исследования поведения группы работников, которые были переведены с традиционной повременной формы оплаты труда на оплату по результатам работы, в США, Австралии, Объединенном Королевстве, Германии показали, что работники выражали большую удовлетворенность работой при стимулирующей оплате труда; эта система оплаты повышала у них уверенность в долговременной обеспеченности работой у данного работодателя
3. Оплачиваемый отпуск по семейным обстоятельствам	Предоставление оплачиваемого отпуска по семейным обстоятельствам в некоторых странах, например в Великобритании, негативно сказывается на заработной плате (таким образом работодатели компенсируют расходы). Согласно исследованиям, тем не менее, не все инструменты социальной поддержки провоцируют появление этой тенденции: если работодатель предоставляет своим работникам возможность оставлять детей в специальном детском саду или предусматривает внутри компании детское учреждение, это заметно сокращает количество невыходов на работу, практически не отражается на заработной плате и позволяет работникам вовремя приходить на работу

выявить существенные различия в рейтингах степени удовлетворенности работой. Специалисты в области патологии речи, работающие в поликлиниках, практикующие дистанционное лечение, демонстрируют достаточно высокую степень удовлетворенности своей работой (34 %) и низкую степень недовольства (около 21 %). В противовес этому, сотрудники медицинских учреждений, где пациенты пребывают длительное время, гораздо менее удовлетворены своей работой (22 % удовлетворены), при этом степень неудовлетворенности выполняемой работой высока (43 %).

Причины неудовлетворенности выполняемой работой у специалистов по речевым патологиям: большой объем работы с документами (57 %), неконтролируемое снижение заработной платы и премий (35 %), принудительное увеличение количества обслуживаемых за смену пациентов (32 %), а также предписаний и позиций (28 %). Причины неудовлетворенности работой варьируются в различных учреждениях, причем в большинстве случаев на первом месте в детских поликлиниках – значительный объем работы с документами (63 %), в специализированных медицинских учреждениях (госпиталях) – неконтролируемое снижение заработной платы и премий (58 %), в реабилитационных центрах – принудительное увеличение числа пациентов (60 %), в госпиталях – также количество обслуживаемых позиций.

Исследования также выявили влияние различных факторов на удовлетворенность работой в зависимости от возраста работников (табл. 2).

Т а б л и ц а 2

*Ранжирование факторов, влияющих на удовлетворенность работой, в зависимости от возраста работников*

Фактор	Количество	Возрастные группы			
		<30	31–40	41–50	50+
Тип работы	1	1	2	2	2
Зарплата	2	2	1	1	1
Дружность коллектива	3	3	4	3	4
Эффективное управление	4	4	5	4	3
Гибкость графика	5	5	3	5	6
Дух соревнования	6	6	6	6	5
Заменяемость	7	8	7	7	8
Продвижение по службе	8	7	8	9	7

Согласно позиции М. Тембисы Цын [3], целесообразно исследовать удовлетворенность трудом через вознаграждения или компенсации сотрудникам за выполненную работу. Если зарплата соответствует их ожиданиям, это означает, что они

чувствуют удовлетворенность трудом. Если она меньше, это выразится в неудовлетворенности. Автор рассматривает три характеристики труда, «на которые сотрудники эмоционально откликаются». Первая – сама работа, которая должна предоставлять возможность учиться, быть стимулирующей и интересной. Вторая – денежная выгода. Большинство работников перестают понимать выгоду, которую они имеют по договору об оплате. Значит, они должны иметь гибкий план выплат, который позволит им выбирать вознаграждение, соответствующее их нуждам. Если это фактически существует, вознаграждение будет влиять на удовлетворенность трудом. Третья характеристика – возможность продвижения. Есть предположение, что работники, которые продвинулись «на основе старшинства», имеют большую удовлетворенность.

Есть также научная позиция о «четырех заинтересованностях», 4Р удовлетворенности трудом:

– *физическая заинтересованность* охватывает условия труда, сущность работы, зарплату и корпоративные бонусы;

– *психологическая заинтересованность* включает ощущения, эмоции, безопасность труда, самоуважение, доверие, признание и рабочую среду;

– *политическая (социальная) заинтересованность* ориентирована на участие в профсоюзах, разделение общественной корпоративной ответственности;

– *заинтересованность в персональном развитии* включает доступность обучающих и развивающих программ, инновации и исследования.

Проблема большинства организаций, считает ученый, в том, что «они начинают с небольшого

капитала и рвутся к высокой прибыли. Бизнес стартует с убытков». Работодатель несет ответственность за «вливание по капле новаторского мышления в сознание персонала». Для приобретения доверия со стороны работников руководство должно выражать признание, доверие, поощрение и делегирование. Это ведет к удовлетворенности трудом. К способам поддержания удовлетворенности трудом можно отнести:

– проведение опросов с целью выявления рабочих проблем и притязаний персонала с тем, чтобы «защитить их от захвата конкурентами-гигантами»;

– формирование предпринимательского мышления: «если вливать его по капле в сознание сотрудников, можно вовлекать их в принятие решения»;

– мотивация сотрудников к обсуждению данной работы как возможности для роста, обучения. «В итоге они тоже становятся предпринимателями»;

– обращение к сотрудникам должно быть, как к коллегам, компаньонам, которые разделят «общие цели на переправе лодки (бизнеса) через реку, чтобы сражаться с конкурентами»;

– поддержание командного духа в коллективе.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. Heywood J. Identifying the Global Elements of Job Satisfaction / J. Heywood // Science Daily. – 2008. – 22 May. – P. 30–33.

2. Zindjeser L. Career and Job Satisfaction / L. Zindjeser // The ASHA Leader. – 2009. – 2 November. – P. 4–5, 13–20.

3. Tseane M. T. The Importance of Job Satisfaction / M. T. Tseane // The Business Journal. – 2008. – 10 December. – P. 15–18.

*Воронежский государственный университет*

*Колтырина Л. А., аспирантка кафедры управления персоналом*

*E-mail: mila@parnas.vrn.ru*

*Тел.: 8 (4732) 66-46-67, доб. 204*

*Voronezh State University*

*Koltirina L. A., Post-graduate Student of the Human Resource Management Department*

*E-mail: mila@parnas.vrn.ru*

*Tel.: 8 (4732) 66-46-67, доб. 204*