Содержание

Введение

Глава 1. Теоретические предпосылки изучения удовлетворенности трудом в организации

* 1. Степень научной разработанности проблемы
	2. Удовлетворенность трудом и эффективность деятельности
	3. Теории мотивации и удовлетворенность трудом

Глава 2. Представления об удовлетворенности трудом в организации

* 1. Структура удовлетворенности трудом
	2. Формы удовлетворенности трудом
	3. Значимость оценки удовлетворенности сотрудниками своим трудом для организации
	4. О методах изучения удовлетворенности трудом

Глава 3. Эмпирическое исследование удовлетворенности трудом в отделении Контакт-центра

3.1 Программа и процедура исследования

3.2 Общая характеристика удовлетворенности трудом

3.3 Сравнительный анализ исследуемых показателей у сотрудников дневных и ночных смен

3.4 Изучение статистических взаимосвязей между составляющими удовлетворенности трудом, стилем руководства в сменах и личностными особенностями сотрудников

3.5 Характеристика личностного типа сотрудника оптимально подходящего на должность оператора

Заключение и рекомендации

Список литературы

Приложения

Введение

В современных, динамично изменяющихся условиях персонал является ключевым активом организации, обеспечивающим ее конкурентоспособность и устойчивое развитие. Понимание и удовлетворение текущих и будущих ожиданий и потребностей работников является залогом долгосрочного успеха и процветания организации.

Трудовая мотивация и удовлетворенность трудом рассматриваются в качестве очень важных человеческих ресурсов в организациях, ресурсов, с которыми следует не только считаться всерьез в контексте организационной культуры и своеобразия, но также принимать во внимание в управлении эффективностью и качеством.

Качественная оценка удовлетворенности персонала трудом способствует принятию руководством взвешенных, обоснованных решений, для чего необходимо обладать достоверной, своевременной, полной информацией о состоянии трудовых ресурсов в организации.

Центральное место в данном исследовании занимает вопрос, насколько человек удовлетворен своим трудом, от чего эта удовлетворенность зависит, какие ее предпосылки заложены в самой природе человека и в какой мере она зависит от социальных условий в целом и от организации труда и стиля руководства в частности.

Актуальность данной работы диктуется современной ситуацией в сфере обслуживающих компаний. Ведь работающий там персонал, оказывающий услуги или включенный в процесс производства, должен являться одной из главных сторон, заинтересованных в эффективной деятельности компании наряду с ее руководителями и клиентами. Таким образом, в целях дальнейшего совершенствования организации необходимо изучение удовлетворенности сотрудниками различными аспектами и условиями труда. Одной из таких компаний является , предоставляющее комплексные решения по организации услуг связи: от проектных работ до новейших телекоммуникационных услуг по собственной волоконно-оптической сети. Не базе отделения Контакт-центра г. … компания предоставляет полный спектр интерактивных услуг, таких как: входящий/исходящий телемаркетинг, голосовые меню (IVR), SMS-сервисы, обеспечивая клиентов мощными инструментами для решения маркетинговых, сервисных и исследовательских задач. Основными особенностями работы в Контакт-цетре являются постоянное общение с клиентами, оперирование большим объемом информации, разнообразие обслуживаемых проектов, закрепленных за одним оператором.

Удовлетворенность трудом в данной организации – актуальный вопрос, требующий решения. Это связано с тем, что в г. … не было еще опыта работы на горячих линиях в масштабах Контакт-центра, поэтому информация об удовлетворенности трудом работающих в настоящее время сотрудников даст возможность для построения более эффективной работы с персоналом.

В связи с этим цель исследования: изучить особенности удовлетворенности различными аспектами и условиями труда сотрудников .

Объект нашего исследования – удовлетворенность трудом в организации обслуживающего типа.

Предмет исследования – социально-психологические детерминанты удовлетворенности трудом в отделении Контакт-центра в г. … .

В качестве гипотез исследования выступили следующие предположения:

1. Удовлетворенность различными аспектами и условиями труда в дневной и ночной сменах неодинаковая.
2. Существует взаимосвязь между уровнем удовлетворенности отдельными составляющими труда и стилем руководства в смене.
3. Существует взаимосвязь между степенью удовлетворенности отдельными составляющими труда и уровнем субъективного контроля у сотрудников.
4. Существует взаимосвязь между степенью удовлетворенности отдельными составляющими труда и уровнем стрессоустойчивости сотрудников.
5. Существует взаимосвязь между степенью удовлетворенности отдельными составляющими труда и отдельными компонентами темперамента у сотрудников.
6. Существует тип работников оптимально подходящих для трудовой деятельности в должности оператора.

Задачи исследования:

* + подготовить теоретическую базу для проведения исследования;
	+ выявить степень удовлетворенности различными аспектами и условиями труда операторов ;
	+ выявить локус контроля операторов ;
	+ выявить уровень стрессоустойчивости операторов ;
	+ выявить особенности темперамента операторов ;
	+ установить стиль руководства Старшего смены и Старшего оператора в каждой из рабочих смен;
	+ описать уровень удовлетворенности трудом в по каждому из составляющих ее параметров;
	+ сравнить сотрудников дневных и ночных смен по выявленным в результате исследования показателям;
	+ обнаружить и проанализировать взаимосвязи между степенью удовлетворенности различными аспектами и условиями труда, локусом контроля сотрудников, уровнем их стрессоустойчивости, стилем руководства ответственных за смены, а также личностными особенностями исследуемых;
	+ разработать рекомендации по повышению уровня удовлетворенности трудом у сотрудников;
	+ описать личностный тип сотрудника оптимально подходящего на должность оператора .

База исследования: в качестве испытуемых выступили операторы ЗАО "МЦ МТТ" в городе Г. ....

* + Группа операторов дневной смены; n=42 человек в возрасте от 22 до 35 лет.
	+ Группа операторов ночной смены; n=31 человек в возрасте от 18 до 23 лет.

Для реализации поставленных задач и проверки гипотез были использованы следующие методы сбора эмпирической информации:

1. Методика диагностики уровня субъективного контроля Дж. Роттера, адаптация Бажина Е.Ф., Голынкиной С.А., Эткинда А.М. [27;288]. Направлена на выявление экстернального или интернального типа контроля в ситуациях, связанных с разными видами событий.
2. Методика определения стиля руководства коллективом В.П. Захарова и А.Л. Журавлева [27;656]. Направлена на выявление стиля руководства посредством ответов на тестовый материал подчиненных.
3. Методика определения удовлетворенности трудом А.В. Батрашева [10;103].Направлена на выявление уровня удовлетворенности трудом по следующим составляющим: интерес к выполняемой работе, достижения в профессиональной деятельности, взаимоотношения с коллегами и руководством, предпочтение выполняемой работы заработку, условия труда; определяется профессиональная ответственность работника и его уровень притязаний в профессиональной деятельности.
4. Опросник структуры темперамента В.М. Русалова [31;341]. Направлен на исследование свойств темперамента в предметной и социальной сферах жизненной деятельности человека. Выявляет эргичность, пластичность, темп, эмоциональность, ориентацию на социально приемлемые способы поведения.
5. Тест на самооценку стрессоустойчивости личности [32;206]. Выявляет степень подверженности различным стрессорам и раздражителям.
6. Включенное наблюдение, направленное на изучение поведения сотрудников Контакт-центра во время работы, их высказываний на тему удовлетворенности трудом в организации, исследование характера выполняемой деятельности.

Глава 1. Теоретические предпосылки изучения удовлетворенности трудом в организации

* 1. Степень научной разработанности проблемы

Вопросы удовлетворенности рабочих своим трудом привлекли внимание уже в 30-х годах XX века. И хотя за прошедшие полвека опубликовано достаточное количество статей по различным ее аспектам, тем не менее, эта проблема и по сей день далека от своего теоретического осмысления и тем более практического решения. Объектом исследования становятся все новые вопросы, требующие как теоретического, так и эмпирического анализа.

Исследователи объясняют это тем, что такая форма жизнедеятельности, как работа занимает у человека 1/3 времени, в течение которого он находится в активном состоянии, и нет другой такой сферы деятельности, которая была бы сравнима с нею по временным затратам.

Действительно, вопросы отношения к труду, удовлетворенности трудом в последние годы стали предметом исследования ученых во многих странах. На наш взгляд, это связано с тем, что современное производство определяется не только вещественными факторами, но и резко возросшими влиянием и ролью человеческого фактора.

Проблема удовлетворенности трудом давно привлекает пристальное внимание многих ученых, как в нашей стране, так и за рубежом. Следует подчеркнуть, что историческое первенство в изучении проблемы удовлетворенности трудом и факторов, определяющих её уровень, принадлежит западным ученым. Первыми столкнувшись с проблемой, актуальность которой особенно высока в обществах с развитой рыночной экономикой, они заложили основы её дальнейшего изучения. Большой вклад в изучение удовлетворенности трудом, отношения к труду, мотивации труда внесли такие ученые как Ф. Тейлор, А. Файоль, Э. Мейо, Г. Форд, А. Маслоу, Д. Мак-Грегор, К. Альдерфер, Д. Мак-Клелланд, Ф. Херцберг, Л. Портер, Э. Лоутер, В. Врум, Р. Хьюзман, Дж. Хатфилд, У.Э. Деминг, Б.Ф. Скиннер и др [41;131]. Эти ученые создавали различные теории и модели мотивации и удовлетворенности трудом, вырабатывали практические рекомендации по применению своих теорий, часть из которых будут рассмотрены далее.

Однако говорить о том, что проблема полностью изучена, нельзя. Многие модели и теории противоречат друг другу, отстаивают противоположные утверждения об изучаемом феномене. Каждая из теорий и моделей подвергалась критике со стороны других ученых, и необходимо отметить, что эти теории и модели, созданные зарубежными учеными, – продукты другого общества, отражающие другие культурные стандарты и поэтому не всегда применимые в российских условиях.

Отечественные ученые приступили к исследованию проблем удовлетворенности трудом сравнительно недавно. За это время ими получены важные результаты, раскрывшие, в частности, структуру и иерархию мотивов трудовой деятельности работников предприятий промышленности, сельского хозяйства и др. Но, к сожалению, уровень этих исследований и практическое применение их результатов не отвечают полностью современным требованиям.

Пока четко не установлены значение и пути использования показателей удовлетворенности трудом в практике управления предприятиями. Необходимо отметить, что большинство отечественных специалистов рассматривают удовлетворенность трудом как психологическую или социально-психологическую категорию. Большинство исследований, посвященных проблеме отношения к труду, удовлетворенности трудом, текучести кадров у нас в стране выполнены по философским наукам и рассматривают удовлетворенность трудом как философскую категорию (А.Э, Левин, А.К. Мещеркин, К.Р. Хаава, Г.П. Бессокирная). В последние годы стали появляться работы, посвященные исследованию регионального управления (менеджмента) [21;86].

Таким образом, мы можем сделать вывод о недостаточной разработанности проблемы удовлетворенности трудом в российской современной науке. Однако в настоящее время важным вопросом для многих организаций является проблема взаимосвязи удовлетворенности трудом и эффективности деятельности сотрудников.

* 1. Удовлетворенность трудом и эффективность деятельности

В современных условиях жесткой конкуренции у развивающихся компаний остро стоит вопрос об эффективности собственной деятельности и, следовательно, собственной успешности. Возникает вопрос: есть ли взаимосвязь удовлетворенности профессиональной деятельностью и ее эффективностью?

Удовлетворенность профессиональной деятельностью определяется соотношением уровня притязаний, характером мотивов и реального успеха профессиональной деятельности [17;205]. Большинство зарубежных исследователей (Baird L.S.,1976; Jacobs R., Solomon T.,1977; Sheridan J., Slonim J., 1975' Wanous J., 1974) и отечественных (Кузьмина Н.В., 1990; Реан А.А., 1980; Стамбулова Н.Б., 1999) считают, что такая взаимосвязь имеется.

Причем ряд авторов (Волошинов Н.Л., 1987; Гуревич К.М., 1970; Журин Н.В., 1991; Прокофьева В.А., 1997; Baird L.S.,1976; Jacobs R., Solomon T.,1977; Sheridan J., Slonim J., 1975' Wanous J., 1974) считают, что удовлетворенность профессиональной деятельностью положительно влияет на эффективность ее осуществления, которую они называют результативностью.

Однако другие исследователи (Кузьмина Н.В., 1990; Родина О.Н., 1996; Рейковский Я.В., 1979; Пырьев Е.А., 1993; Тайсаева А.В., 1999; Lawler E., Porter L.,1967; Shwab D., Cumming L., 1970; Locke E.,1970) утверждают, что высокие достижения в деятельности являются источником удовлетворения, особенно когда они подкрепляются внешними вознаграждениями (в виде заработной платы).

Однако существуют исследователи, которые полагают, что удовлетворенность и успешность (эффективность) деятельности взаимосвязаны и оказывают влияние друг на друга (Журин Н.В., 1991; Магун В.С., 1983; Siegal J., Bowen D., 1971). Эффективность деятельности является причиной удовлетворенности содержанием труда и следствием удовлетворенности условиями труда и материальным вознаграждением.

Ю.Н. Лысенко [14;112] считает удовлетворение работой одним из критериев эффективности профессиональной деятельности.

Е.Ю. Пряжникова утверждает, что важнейшим условием развития профессионального самосознания является удовлетворенность трудом, что осознание себя в качестве признаваемого обществом эффективного работника по значимой для общества профессии становится условием принятия этой профессии как основного дела своей жизни и следовательно принятия человеком своей жизнедеятельности и самого себя [24;97].

Несомненно одно, что взаимосвязь между эффективностью деятельности и удовлетворенностью ею доказана предыдущими исследованиями. По мнению Н.Н. Радула, специалиста, чувствующего удовлетворенность своим трудом, которому удается осуществить свои профессиональные идеи и планы, с большей степенью уверенности можно назвать эффективно работающим, чем наоборот [27;17].

Рассмотрим наиболее популярные теории рабочего поведения, которые не утратили своей актуальности в современном управлении человеческими ресурсами.

* 1. Теории мотивации и удовлетворенности трудом

Теоретические представления о трудовой мотивации и удовлетворенности трудом развивались в основном в рамках трех направлений [15;63]:

- содержательные теории, которые делают упор на содержание потребностей и устремлений людей, определяющих их рабочее поведение;

- процессуальные теории, уделяющие основное внимание механизмам мотивационных процессов, стоящих за восприятием рабочей ситуации, принятием решений и организационным поведением;

- теории подкрепления, которые основной акцент делают на том, как люди осваивают те или иные виды поведения и каким образом можно выработать у человека желательное поведение.

Исследования Элтона Мэйо и Фрица Ротлисбергера – основателей школы человеческих отношений – показали, что готовность работников трудиться с высокой отдачей зависит от действия широкого круга социальных факторов. В качестве основных были выделены следующие факторы [15;72]:

1. Дружеские связи, неформальные отношения, которые устанавливают работники с товарищами по работе в процессе труда. Осознание того, что хорошие неформальные отношения могут влиять на производительность труда, привело к росту интереса практиков и исследователей к неформальной структуре коллектива, признанию значения неформальных лидеров для достижения целей группы.

2. Внимание руководителей к подчиненным и то, насколько они позволяют им влиять на рабочую ситуацию. Выяснилось, что взаимоотношения между работниками и руководителями оказывают гораздо большее влияние на производительность труда, чем любые манипуляции с условиями работы.

3. Групповые нормы, то есть формирующиеся в рабочей группе представления относительно того, какое поведение и отношение к работе (например, относительно производительности труда или скорости работы) считается допустимым, а какое нет. Рабочие чаще действуют или принимают решения, основываясь на групповых ценностях, чем на индивидуальных. Группа может оказывать влияние в сторону повышения производительности труда своих членов, если группа принимает эту цель как свою, а может препятствовать росту производительности, если интересы группы и интересы администрации не совпадают. Это привело к росту интереса практиков и ученых к формированию групповых ценностей и возможностям управления этим процессом.

4. Осведомленность работников по важнейшим вопросам, затрагивающим их интересы.

5. Удовлетворенность трудом. Школа человеческих отношений утверждала, что повышение удовлетворенности трудом ведет к улучшению рабочей морали среди работников (снижению числа прогулов и случаев нарушений трудовой дисциплины, улучшению отношения к руководству и администрации предприятия, повышению готовности работников к сотрудничеству с руководством), уменьшению текучести кадров и росту производительности труда.

Теория человеческих отношений базируется на следующих основополагающих идеях [15;89]:

* трудовая мотивация определяется в первую очередь существующими в организации социальными нормами, а не материальными стимулами, призванными удовлетворять преимущественно базовые потребности работников;
* важнейшая детерминанта высокой эффективности труда – удовлетворенность работой, которая предполагает хорошую оплату, возможность служебного роста (карьеры), внимание руководителей к своим подчиненным, интересную и разнообразную работу;
* большое значение для мотивации производительного труда имеют социальное обеспечение и забота о каждом человеке, информирование работников о жизни организации, установление коммуникаций между руководителями всех уровней и подчиненными.

В соответствии с моделью школы человеческих отношений руководители могут эффективно воздействовать на мотивацию работников, признавая их социальные потребности и давая им возможность чувствовать себя полезными и нужными для организации. Использование этой модели в практике управления подтолкнуло руководителей к предоставлению подчиненным большей свободы в принятии решений относительно их работы, а также к тому, чтобы шире информировать их о намерениях руководителей, о положении дел, о достигнутых успехах и перспективах развития организации.

Для организации функции мотивирования большое значение имеет двухфакторная теория Ф. Херцберга, получившая широкое распространение. По этой теории все основные мотивы подразделяются на две главные группы, принципиально отличные друг от друга: на факторы гигиены и факторы-мотиваторы. Первые снимают неудовлетворенность человека работой, но сами по себе повысить степень его удовлетворенности ею не способны. К ним относятся условия труда, общая политика фирмы, заработная плата, отношения с коллегами и руководством, отсутствие стрессов, информация о состоянии дел в организации. Неудовлетворенность (амотивация) не возникает, если все эти факторы находятся на приемлемом уровне. Для обеспечения мотивирования этого недостаточно, так как удовлетворенность от работы определяется непосредственно факторами-мотиваторами: это возможность достижения успеха в работе, продвижения по службе, признание результатов работы и публичное одобрение, возможность повышения профессионального уровня, сложность и интересность работы и др. Факторы гигиены в целом соотносятся с условиями работы, а факторы-мотиваторы – с ее характером и содержанием.

Результатом теории Ф. Херцберга стало появление программ обогащения труда, направленных на расширение содержания мотивационного потенциала труда с помощью не только факторов гигиены, но и факторов-мотиваторов. Это такая организация труда, которая дает исполнителю почувствовать важность и сложность его работы, независимость в выборе решения, ответственность за задания [29;147].

Лайман Портер и Эдвард Лоулер разработали подход, названный комплексной моделью мотивации. Их модель включает пять основных элементов [15;128]:

- затраченные усилия;

- оценку вероятности получения вознаграждения за свои усилия;

- достигнутые результаты;

- вознаграждение;

- степень удовлетворенности.

Согласно представлениям Л. Портера и Э. Лоулера эффективность труда работника зависит от трех переменных: прилагаемых усилий, способностей и индивидуальных особенностей и понимания работником требований выполняемой роли.

Достижение результата может повлечь за собой не только внешние вознаграждения (денежные стимулы, продвижение по службе, моральные стимулы), но и внутренние (самоуважение, ощущение самореализации, чувство удовлетворения от хорошо выполненной работы, интерес к самому процессу труда). Удовлетворенность работника зависит также от оценки им справедливости вознаграждений за достигнутые результаты. Удовлетворенность, в свою очередь, определяет значимость вознаграждения для работника.

Еще в 30-е годы исследователями в США была установлена связь между удовлетворенностью работой и производительностью труда (хоторнские эксперименты доктора Мэйо). Долгое время потом было принято считать, что высокие трудовые результаты являются следствием высокой удовлетворенности работников (то есть довольные работники работают лучше). Однако многочисленные исследования не показывали такой простой и однозначной картины. Есть данные, подтверждающие вывод школы человеческих отношений. Есть данные (и их не меньше), опровергающие этот вывод, а именно высокая удовлетворенность приводит к снижению производственных результатов. То есть работник может быть очень удовлетворен условиями труда, отношениями с коллегами, руководством, зарплатой – и при этом работать спустя рукава.

В большом числе исследований показано, что связь между удовлетворенностью и производительностью вообще отсутствует.

Представления Портера и Лоулера помогают объяснить эти разноречивые результаты. Можно видеть, что удовлетворенность трудом связана с результатами, но не напрямую, а через контур обратной связи и опосредована оценкой значимости вознаграждения. Если получение внешних и внутренних вознаграждений (и оценка их справедливости) приводит к удовлетворенности, то эта удовлетворенность будет оказывать влияние на оценку значимости этих поощрений.

Другим важным выводом Портера и Лоулера является то, что результативный труд сам по себе ведет к удовлетворенности.

Отдельная тема – это отношение персонала к тем формам поощрения, которые используются в их компании. Низкий уровень удовлетворенности работой в организации может быть обусловлен не только состоянием рабочей среды, но и тем, как работник воспринимает используемые организацией поощрения. Удовлетворенность работника получаемыми поощрениями может зависеть от следующих факторов [15;136]:

1. Удовлетворенность получаемыми поощрениями является функцией от размера получаемого поощрения и от того, сколько, по мнению работника, он должен получить. Это заключение основано на сравнениях, которые производят работники. Если работник считает, что он получает меньше, чем ему, по его мнению, положено, он будет испытывать неудовлетворенность.

2. На удовлетворенность работника оказывает влияние то, каким будет результат сравнения себя с другими работниками. Люди стремятся сравнивать свои усилия, навыки, положение и рабочие результаты с усилиями, навыками, положением и рабочими результатами других работников. Они сравнивают и поощрения, то есть свой вклад с вкладом других работников по отношению к получаемым поощрениям. Это сравнение обсуждалось выше при обсуждении теории справедливости Дж. Адамса.

3.Удовлетворенность складывается из удовлетворенности внутренними и внешними поощрениями. Внутренние поощрения связаны с самим процессом выполнения работы. Примером внутренних поощрений является чувство удовлетворенности от хорошо выполненной работы, достижения высокого результата и реализации поставленных целей. К внешним поощрениям относятся финансовые стимулы (зарплата, премии и т.п.), дополнительные льготы, продвижение и т.д. Оба типа поощрений важны для работников, поскольку они отвечают их разным потребностям. Взаимоотношения между поощрениями и удовлетворенностью являются динамическими: они изменяются по мере изменения как самих работников, так и их окружения.

4. Работники различаются по тому, каких поощрений они желают, и по тому, насколько различные поощрения значимы для них. Предпочтение определенных поощрений зависит от возраста работника, от положения, которого он достиг в организации, и от других факторов.

5. Некоторые внешние поощрения являются высоко значимыми для работников и обеспечивают их удовлетворенность, поскольку они приводят к другим поощрениям. Например, деньги обеспечивают престиж, социальную и финансовую независимость, ощущение безопасности и т.д.

Ряд исследований подтверждает представления Портера и Лоулера о том, что высокая эффективность влечет за собой высокую удовлетворенность работой. Таким образом, представления Портера и Лоулера частично объясняют те неоднозначные взаимоотношения между удовлетворенностью и эффективностью труда, которые прежде ставили в тупик многих исследователей, занимающихся этой проблемой.

Модель Лоулера-Портера дает руководителям достаточно простора для стимулирования высоких рабочих результатов через усиление трудовой мотивации подчиненных. Однако успех здесь возможен лишь при хорошем понимании психологии подчиненных, особенностей их восприятия работы и рабочей ситуации.

Для руководителей, решивших предпринять целенаправленные шаги для повышения удовлетворенности (и усиления мотивации) своих сотрудников, важно начать с оценки наличной ситуации. Прежде чем тратить время и деньги на разработку и внедрение программ, призванных повысить настрой персонала на высокую самоотдачу в труде, следует нейтрализовать действие основных демотиваторов, убивающих позитивный настрой на работу в условиях, которые сложились в компании (в регионе, в стране). Для этого следует выявить причины возможной неудовлетворенности персонала своим трудом и разработать эффективные стратегии и средства устранения негативного действия соответствующих факторов или, по меньшей мере, их ослабления.

Однако чтобы качественно оценить удовлетворенность трудом в организации необходимо отчетливо понимать ее структуру, а также факторы, как способствующие получению удовлетворения от работы, так и содействующие разочарованию в ней.

Выводы

Подводя итог главы о теоретических предпосылках изучения удовлетворенности трудом, можно говорить о следующих положениях.

1. В результате изучения отношения людей к благополучию в быту, социально-экономической системе, социальному климату установлено, что работа и карьера имеют для них наибольшее значение наряду с личной жизнью, здоровьем, полноценным досугом. Одним словом, удовлетворенность трудом есть, прежде всего, социальная удовлетворенность, важнейший показатель качества жизни индивидов, групп, населения, нации.

2. Удовлетворенность трудом, отражая социальную сторону трудовой деятельности, связана с рядом таких важных экономических показателей работы трудовых коллективов, как использование рабочего времени, интенсивность и производительность труда, текучесть кадров, условия труда и др. Существует прямая связь между размером заработной платы и уровнем удовлетворенности трудом, а также уровнем трудовой активности. Уровень общей удовлетворенности трудом в значительной степени определяется удовлетворенностью заработной платой. Помимо социально-экономических факторов, на удовлетворенность трудом действуют и другие факторы, в том числе демографические, географические, внешнеполитические.

3. Удовлетворенность трудом имеет функционально-производственную значимость. Она влияет на количественные и качественные результаты работы, срочность и точность выполнения заданий, обязательность в отношении других людей. Отношение к труду может основываться на самооценке работником своих деловых качеств и показателей. При этом самоудовлетворенность и самонеудовлетворенность могут положительно и отрицательно влиять на работу в зависимости от конкретного случая.

4. Знания состояния удовлетворенности трудом, особенно в условиях перехода к многоукладной экономике, является необходимым для руководителей организаций всех уровней. Работодатель часто скептически относится к производственно-экономическому эффекту всяких мероприятий по гуманизации труда и считает их финансирование нерациональным. Средства на эти цели обычно тратятся под давлением профсоюзов, правовых инстанций пли масс (работников). Это происходит из-за недопонимания важности и значимости для производственной сферы такого показателя, как "удовлетворенность трудом".

5. Удовлетворенность трудом является универсальным критерием объяснения, интерпретации самых разных поступков отдельных работников и трудовых групп. Она определяет стиль, способ, манеру общения администрации с работниками, т.е. различается поведение удовлетворенных и неудовлетворенных работников, управление удовлетворенными и неудовлетворенными людьми.

Глава 2. Представления об удовлетворенности трудом в организации

2.1 Структура удовлетворенности трудом

Удовлетворенность работой тесно связана с лояльностью персонала, преданностью работников своей организации, их желанием прилагать максимум усилий в ее интересах, разделять ее ценности и цели. Изучая удовлетворенность, мы получаем информацию о силе привязанности персонала к компании. Если ценный сотрудник балансирует на грани увольнения, то такая ситуация весьма опасна и нежелательна для организации. С другой стороны, если плохой сотрудник полностью удовлетворен своей работой и не собирается увольняться – это информация к размышлению для руководителя. Значит, в компании созданы весьма благоприятные условия для ленивых, бестолковых, неэффективных работников. Данные об удовлетворенности работой – это фактически информация о кадровых рисках компании [31;47].

Можно выделить следующие элементы или показатели удовлетворенности работой:

* содержание и характер работы (ее интенсивность, значимость, результаты);
* условия работы;
* оплата труда, материальное вознаграждение;
* степень престижности работы;
* руководство (стиль управления, оценка труда, моральное стимулирование, система отбора и расстановка кадров);
* карьера и развитие личности, перспективы повышения разряда, квалификации и т. п.;
* окружение, психологический климат в коллективе.

**Удовлетворенность содержанием и характером работы** занимает центральное место. Интерес к процессу деятельности может быть важным мотивирующим фактором. Совокупность особенностей деятельности, побуждающих человека к ее выполнению, в психологии называют **процессуально-содержательной** (или интринсивной) **мотивацией**. Интринсивный мотив – это всегда состояние радости, удовольствия от своего дела [8;24]. О высокой процессуально-содержательной мотивации можно говорить в тех случаях, когда человек достигает высоких результатов не потому, что ему обещано большое вознаграждение или осуществляется жесткий контроль его работы, а из-за того, что ему доставляет удовольствие сам процесс деятельности.

Изучая людей, которые получают удовольствие от своей работы, ученые выделили следующие показатели процессуально-содержательной мотивации [8;75]:

* ощущение полной включенности в деятельность;
* полная концентрация внимания, мыслей и чувств на деле;
* ощущение того, что четко знаешь, как следует действовать в тот или иной момент, четкое осознание целей;
* отсутствие боязни возможных ошибок и неудач;
* потеря обычного чувства осознания себя и своего окружения, как будто "растворение" в своем деле.

Американские ученые-бихевиористы выделяют три "психических состояния", испытываемые работником, которые определяют его удовлетворенность работой и профессиональную мотивацию. К ним относятся [36;72]:

- **ощущение значимости** (работник должен чувствовать, что его деятельность является стоящей и важной в принятой им системе ценностей);

**- ощущение ответственности** (он должен быть уверен, что несет личную ответственность за результат своих действий);

**- знание результата** (он должен иметь возможность оценить результаты своей работы).

На основе представлений о позитивных **психических состояниях**, мотивирующих человека, американскими учеными Дж. Ричардом Хэкманом, Грегом Олдхэмом и др. [36;105] была разработана **модель мотивационных характеристик работы** (рис. 1). В данной модели определенные параметры работы рассматриваются как источники или причины позитивных психологических состояний, чувств работников, что, в свою очередь, определяет различные стороны мотивации.

**Рис. 1. Модель мотивационных характеристик работы**

Работа, отвечающая всем описанным требованиям, вызывает чувство удовлетворенности содержанием работы, мотивирует работников, дает чувство сопричастности. Такая работа или профессиональная деятельность, по мнению авторов этой модели, обладает **высоким мотивационным потенциалом**. Следует заметить, что она не в одинаковой мере побуждает людей к более эффективной деятельности. Учеными выявлена прямая зависимость между потребностью в личностном росте и высокой мотивацией при выполнении работы с высоким мотивационным потенциалом. Людей, не обладающих выраженной потребностью в личностном развитии, работа с высоким мотивационным потенциалом не мотивирует.

На основе модели мотивационных характеристик работы авторы концепции предложили **технологию обогащения работы**, которая представляет **совокупность методов совершенствования параметров работы** и определенную последовательность их использования. Таких методов всего пять:

1. повышение разнообразия умений и навыков;
2. повышение целостности работы;
3. увеличение важности работы;
4. увеличение автономности;
5. оптимизация обратной связи.

Важным показателем является **удовлетворенность условиями работы**. Сюда включают всё, что касается экологии и эргономики рабочего места: наличие и удобство расположения инструментов, освещенность, качество питьевой воды, используемой в офисе, и т. п.

Удовлетворенность условиями работы связана со степенью информированности персонала о текущем положении дел в компании. Если сотрудники питаются только слухами и домыслами, а достоверная информация до них не доводится, то возникают различные опасения, например: "им есть что скрывать, значит слухи о банкротстве не лишены основания, следовательно, пора давать объявление о поиске нового места работы" [34;17]. Конечно же, система информирования не должна ставить под угрозу сохранение коммерческой тайны предприятия.

Одним из основных элементов информирования является доведение персоналу видения будущего организации, ее целей. Успешные лидеры, представляя свое видение организации, активизируют и себя, и персонал.

К условиям работы нужно относить и такие особенности, как месторасположение фирмы, удобный режим (график), сопутствующие работе возможности интересных встреч, поездок и т. п.

**Удовлетворенность оплатой труда, материальным вознаграждением** тесно связана с субъективной оценкой степени справедливости отношений. В соответствии с теорией справедливости люди стремятся избегать негативных эмоций, таких как чувство вины или обиды, возникающих при несправедливой оценке (оплате) их труда [15;74]. Так, если сотрудник считает, что ему не доплачивают за те усилия, которые он прилагает, он может, например, уменьшать время присутствия на работе (прогулы, опоздания, дополнительный отпуск, дополнительные перерывы в работе или перекуры), снизить качество выполняемой работы и пр. Если же он считает, что организация ему переплачивает, то это может привести, например, к росту внутренних обязательств перед руководством и организацией, повышению готовности к дополнительным усилиям в работе.

Важнейшими условиями **удовлетворенности руководством** являются благоприятная корпоративная культура, оптимальный стиль лидерства, коммуникативная и управленческая компетентность руководителя. В этом заключается умение принять решения, взять на себя ответственность, способность организовать работу, высказать благодарность. Важным элементом управленческой деятельности, влияющим на удовлетворенность руководством, является делегирование полномочий и ответственности персоналу.

В процессе социально-психологических исследований установлено, что работники организаций отдают предпочтение заботливому лидеру, ориентированному на людей и процессы. При этом от него ожидают организаторских способностей, профессионализма.

Для большинства работников важны отношения с непосредственным руководителем. Они ожидают не только выплаты определенной суммы денег, но и внимания к своей личности. Недоступность руководителя или взаимное непонимание между руководством и работниками могут существенно снизить эффективность работы предприятия.

**Удовлетворенность карьерой**. Значительная часть работников стремится к должностному или карьерному росту. Поэтому ограничение возможностей карьерного роста может приводить к ярко выраженной неудовлетворенности и даже агрессивности в поведении.

Весьма существенной составляющей является **удовлетворенность окружением**. Зачастую оно настолько сильно влияет на настроение, трудоспособность, желание продолжать работу на этом месте, что при определенных негативных обстоятельствах человек может принять решение об увольнении. В силу этого в последнее время востребованы тренинги, целью которых является формирование командных отношений в коллективе. В то же время для удовлетворенности работой вполне достаточно, чтобы окружение не вызывало негативных эмоций, например раздражения. Психологи также рекомендуют избегать создания каких-то специальных привилегий для руководства, которые увеличивают разрыв между ним и остальными работниками. По наблюдениям психологов, удовлетворенность работой имеет обратную связь с количеством ограничений, накладываемых организацией на работника в виде правил, предписаний и т. п. Если сотрудник увидит, что сумма возлагаемых ограничений превышает его субъективную норму, шансы возникновения лояльности уменьшатся. Практическим следствием этого явления становится необходимость правильным образом знакомить поступающего на работу с новыми для него ограничениями. Он должен знать причину того или иного правила и что было до того, как оно возникло. До тех пор пока сотрудник не осознал, какие правила ему придется выполнять, нельзя говорить о его лояльности [34;27-49]. В целом же на индивидуальном уровне удовлетворенность работой каждого связана с удовлетворением уникального сочетания его актуальных потребностей и многих других факторов, зачастую не связанных напрямую с работой. Конечно, в больших по численности работников организациях сложно следить за таким количеством нюансов, влияющих на удовлетворенность трудом каждого сотрудника. Однако при возникновении группы риска, т.е. неудовлетворенных работников, стоит обратить внимание именно на эти нюансы, поскольку они являются значимыми и откладываются в памяти, формируя отношение к работе и степень удовлетворенности ею.

2.2 Формы удовлетворенности трудом

В недавних исследованиях А. Бюссинга и его рабочей группы (Bussing, 1992; Bussing, Bissels, Fuchs and Perrar, 1997) была проанализирована динамическая концепция удовлетворенности трудом, которая первоначально была предложена А. Брюггеманном в 1974 г. (см. Bruggemann, Groskurth and Ulich, 1975). Эта концепция обусловлена представлением удовлетворенности трудом с точки зрения интерактивного взгляда, т.е. как процесса взаимодействия, в рамках которого проводится различие между тремя его формами.

Модель включает три основные переменные[1;90-129]:

* различия между фактической ценностью рабочей ситуации и номинальными (собственными) ценностями человека,
* изменения в уровне стремления,
* проблемно-ориентированное поведение (направленное на решение задачи).

Таблица 1. Различные формы удовлетворенности трудом

|  |  |
| --- | --- |
| Прогрессивная удовлетворенность трудом:  | Человек чувствует удовлетворенность от работы в целом. Увеличивая уровень стремления, человек пробует достигать даже более высокого уровня удовлетворенности. Поэтому "творческая неудовлетворенность" относительно некоторых аспектов рабочей ситуации может быть неотъемлемой частью этой формы.  |
| Стабильная удовлетворенность трудом:  | Человек чувствует удовлетворенность от конкретной работы, но мотивирован на поддержание уровня стремления и приятного состояния удовлетворенности. Увеличение уровня стремления сконцентрировано на других областях жизни из-за недостаточных стимулов работы.  |
| Удовлетворенность трудом в смирении (удовлетворенность трудом смирившегося человека):  | Человек чувствует неясную неудовлетворенность от работы и понижает уровень стремления, чтобы приспосабливаться к негативным аспектам рабочей ситуации на более низком уровне. Уменьшая уровень стремления, он в состоянии снова достичь позитивного состояния удовлетворенности. |
| Конструктивная неудовлетворенность трудом:  | Человек чувствует себя неудовлетворенным работой. При поддержании уровня стремления он пробует справляться с ситуацией при помощи попыток решить проблемы на основе выработки достаточной терпимости к фрустрации, досаде. Кроме того, ему доступны осмысленные действия в рамках целевой ориентации и мотивации, направленные на изменение рабочей ситуации.  |
| Фиксированная неудовлетворенность трудом:  | Человек чувствует себя неудовлетворенным работой. Поддерживая уровень стремления на постоянном уровне, он не пробует справиться с ситуацией попытками решить проблемы. Терпимость к фрустрации приводит к тому, что механизмы защиты, необходимые для приложения усилий для решения проблемы, кажутся выходящими за пределы какой-либо возможности. Поэтому индивидуум застревает на своих проблемах, и не исключено патологическое развитие событий.  |
| Псевдоудовлетворенность трудом:  | Человек чувствует себя неудовлетворенным работой. При столкновении с неразрешимыми проблемами или раздражающими условиями на работе и при поддержании стремления на одном уровне, например, из-за мотивации к определенному виду достижений или из-за жестких социальных стандартов, искаженное восприятие или отрицание негативной рабочей ситуации могут закончиться псевдоудовлетворенностью трудом.  |

Согласно этой модели, развитие удовлетворенности трудом – трехступенчатый процесс. В зависимости от сочетания между ожиданиями, потребностями и мотивами, с одной стороны, и рабочей ситуацией – с другой, человек формирует некоторую степень удовлетворенности или неудовлетворенности его работой. Кроме того, в зависимости от последующих изменений в уровнях стремлений и от последующего проблемно-ориентированного поведения (направленного на решение задачи), могут развиться шесть форм удовлетворенности или неудовлетворенности трудом.

В случае неопределенной неудовлетворенности на первом шаге, т. е. в случае наличия различий между фактическими ценностями рабочей ситуации и номинальными (собственными) ценностями человека, эта модель предлагает два различных результата в зависимости от уровня силы стремления, что соответствует второму шагу: уменьшение стремления или поддержание уровня стремления. Уменьшение уровня стремления должно вести к тому, что называется удовлетворенностью трудом "в смирении, покорности". Эта форма удовлетворенности трудом подтверждается результатами качественных интервью, в процессе которых выявляется весьма много людей, приспосабливающихся к трудовым ситуациям либо путем снижения своего уровня мотивации к труду и стремлений, либо путем перемещения своей мотивации и стремлений на нетрудовую активность. Можно утверждать, что высокая доля удовлетворенных работников, участвующих в такого рода исследованиях, вызвана более или менее большой пропорцией тех из них, которые пассивно сместили свои устремления далеко за пределы рабочей ситуации. Поэтому, согласно этой модели, удовлетворенность в смирении – только одна из трех форм удовлетворенности трудом, и ее необходимо от них отличать.

Поддержание стремления на одном и том же уровне в случае неопределенной неудовлетворенности от своего труда может закончиться тремя формами, из которых наиболее важной является псевдоудовлетворенность трудом (или ложная удовлетворенность). Ранее при проведении исследований она игнорировалась, поскольку авторы сомневались в возможности обнаружить обоснования. Данная модель предполагает, что две другие формы, фиксированная и конструктивная неудовлетворенность трудом, тесно связаны с овладением иными вариантами, с овладением ресурсами и с проблемно-ориентированным поведением человека. Все эти модели – уместные в данном случае переменные, "работающие" на третьем этапе развития различных форм удовлетворенности трудом. И фиксированная, и конструктивная неудовлетворенность трудом, похоже, существенно зависят от таких широко известных особенностей организации, как контроль или социальная поддержка на работе, в одной связи, и от того, что вкратце называют способностью овладеть ресурсами – способность использовать этот параметр, – в другой. Конструктивная неудовлетворенность, очевидно, является дополнением к удовлетворению трудом в смирении.

Модель различных форм удовлетворенности трудом указывает на недостаток просто количественного представления, даже если это представление довольно сложно и включает в себя несколько аспектов, таких как коллеги по работе, условия труда, содержание труда, продвижение по службе и так далее. Поэтому удовлетворенность трудом, о которой мы обычно думаем и которую традиционно измеряем, должна быть дифференцирована. Представленная в формах стабильной, прогрессивной и смиренной удовлетворенности трудом, с одной стороны, и фиксированной и конструктивной неудовлетворенностей – с другой, удовлетворенность трудом (неудовлетворенность) просто не может больше расцениваться и использоваться как продукт; скорее, она должна рассматриваться как ориентируемый на процесс результат взаимодействия человека и работы, в значительной степени зависящий от механизмов контроля, регулирующего это взаимодействие.

К настоящему времени исследования, использующие модель различных форм удовлетворенности трудом, привели к трем важным результатам.

Во-первых, формы удовлетворенности трудом могут быть, согласно этой модели, обоснованно дифференцированы; в то время как соотношение между формами в различных выборках может меняться, несколько форм (например, удовлетворенные в смирении, конструктивно неудовлетворенные) постоянно возникают в исследованиях.

Во-вторых, формы удовлетворенности трудом зависят скорее от ситуативных факторов, например, степени контроля работником своего рабочего места, чем от диспозиции факторов.

В-третьих, формы удовлетворенности трудом не функционируют, подобно психологическим типам, т.е. они неустойчивы в течение длительного периода времени. Хотя эта модель считается прогрессивной среди других моделей, немногое известно о предпосылках и последствиях, связанных с различными формами удовлетворенности трудом. Кроме того, пока еще недостает глубокого исследования, сравнивающего эту модель с другими распространенными концепциями удовлетворенности трудом.

Это личностно-средовая модель, которая предполагает тесную взаимозависимость между мотивационными и диспозиционными переменными, с одной стороны, и ситуативными детерминантами на рабочем месте – с другой.

Модель особенно интересна, если согласиться с распределением объяснимой дисперсии удовлетворенности трудом Р. Д. Арви, Г. В. Картеру и Д. К. Беркли (1991), где от 40 до 60% дисперсии удовлетворенности трудом связано с ситуативными факторами, от 10 до 30% объясняется личностными факторами и приблизительно от 10 до 20% дисперсии объясняется интерактивными элементами (связанными с взаиморасположением элементов друг относительно друга).

Динамическое представление, создаваемое моделью различных форм удовлетворенности трудом, особо важно для работы в сложных организациях, которые предлагают множество возможностей для быстрых социотехнических изменений и, следовательно, требуют высокого уровня адаптивности и динамичности поведения от структурной и технической систем, а также от персонала.

2.3 Значимость оценки удовлетворенности сотрудников своим трудом для организации

Следует отметить, что в последние годы коммерческие структуры обращают повышенное внимание на оценку удовлетворенности клиентов. Интерес к этой проблеме связан с формированием в данных структурах клиент-ориентированного подхода и созданием системы менеджмента качества, являющейся непременным атрибутом повышения конкурентоспособности компании.

В то же время внимания оценке удовлетворенности персонала уделяется недостаточно. Между тем актуальность и важность решения указанной проблемы обусловлена целым рядом факторов. Вот некоторые из них.

Учет в рамках управления персоналом потребностей и ожиданий своих работников в признании их деятельности, удовлетворенности работой, а также в их развитии способствует обеспечению наиболее сильной их мотивации, а, следовательно, удержанию квалифицированных сотрудников и привлечению новых. Высокая удовлетворенность персонала позволяет организации не только снизить текучесть кадров, но также противостоять проблеме дефицита трудовых ресурсов, которая на сегодняшний день особенно остро проявляется в отношении высококвалифицированных специалистов, обеспечивающих ключевые направления деятельности организации.

Удовлетворенность персонала (наряду с удовлетворенностью потребителей), является одним из критериев, включенных в модель премии Правительства РФ в области качества и гармонизированных с оценочными критериями модели Европейской премии по качеству. Согласно Премии по качеству обеспечивают их лауреатам имидж лидера, репутацию надежного производителя высококачественной и конкурентоспособной продукции или услуги, способствуют привлечению новых партнеров и заказчиков, сохранению и увеличению существующей доли рынка, ведут к росту прибыли и, соответственно, открывают новые деловые возможности.

Наконец, удовлетворенность работников организации во многом определяет степень удовлетворенности ее клиентов.

Таким образом, в целях совершенствования политики организации в области управления персоналом существующие стандарты качества рекомендуют проведение оценки удовлетворенности персонала, которая поможет сформировать систему обратной связи с работниками.

Под удовлетворенностью персонала трудом следует понимать факт восприятия работниками степени соответствия предоставляемых организацией условий, содержания, оплаты труда (и других факторов) потребностям и запросам сотрудников, т. е. того, что они считают важным.

Невозможность удовлетворения насущных потребностей работников через трудовую деятельность приводит к повышению значимости дополнительных способов "заработка", в том числе поиску иных источников занятости, воровству, коррупции и другим негативным тенденциям.

Удовлетворенность трудом, как мы уже говорили, зависит от ряда факторов, включающих оплату труда, санитарно-гигиенические условия, престиж профессии, стабильность занятости и др. Следует отметить, что указанные факторы рассмотрены в работах отечественных и зарубежных ученых (теоретиков и практиков) в рамках основных теорий мотивации, к которым относятся теория двух факторов Ф. Герцберга, теория человеческих отношений Э. Мэйо и Ротлизбергера, модель мотивации Лоулера-Портера и другие, уже рассмотренные в нашей работе [33;172].

Если посмотреть на удовлетворенность трудом глазами сотрудников, то следует отметить, что для абсолютного большинства занятых труд представляет собой прежде всего средство выживания. Мотив зарабатывания денег существенно преобладает среди других мотивов труда [2;35]. Поэтому страх потери работы это страх перед потерей источников средств существования. Однако для рабочих имеет важное значение привычное место занятости, налаженные межличностные взаимоотношения. Косвенно об этом свидетельствует большой удельный вес мотива общения с людьми [2;36].

В то же время наиболее информативными по-прежнему являются факторы, включающие оценки содержания и условий труда. Как раньше, так и теперь оценка величины заработка не является определяющей для удовлетворенности работой на предприятии (в подобном случае обе оценки выделились бы в отдельный фактор). Усилилась значимость оценок режима труда и отдыха, взаимоотношений на предприятии.

На удовлетворенность работой на предприятии существенное влияние оказывают и новые факторы, в частности, страх потери работы стал неотъемлемым элементом повседневной жизни большинства граждан и наряду с другими видами социального страха (перед криминализацией общества, снижением уровня жизни, обнищанием и т.п.) усиливает общее состояние беспокойства, тревоги людей.

Под влиянием страха потерять работу актуализируется вопрос о гарантиях занятости. При этом страх способствует закреплению рабочих на предприятии, резко снижает потенциальную текучесть.

Страх потери работы способствует повышению уровня удовлетворенности практически всеми элементами производственной ситуации, в частности, ведет к большей удовлетворенности объемом выполняемой работы, условиями быта и труда на предприятии в целом.

Страх потерять работу отражается не столько в завышенных оценках удовлетворенности элементами производственной ситуации и работой на предприятии в целом, но в снижении критичности и требовательности к улучшению условий труда и быта на предприятии [2;41].

Чем выше истинная удовлетворенность персонала, не сформированная страхом потери работы, тем более стабилен коллектив и большую ценность для сотрудников представляет компания. И наоборот, при росте неудовлетворенности персонала понижается общая эффективность труда и надежность сотрудников в кризисных ситуациях.

Стоит также отметить, что "неудовлетворенный" персонал, представляет собой прекрасную мишень для переманивания в конкурирующие организации – с одной стороны работникам могут быть предложены реально лучшие условия, с другой – люди обижены на "неоценившего" их работодателя и будут рады обидеть его в ответ, например, уведя за собой клиентов компании.

Неудовлетворенность персонала может быть явной (протесты, забастовки, открытые письма и обращения к руководству) и неявной. Во втором случае руководство узнает о ней лишь после того, как ценные сотрудники покинули организацию и остается лишь устранять последствия. Поэтому изучение актуального состояния удовлетворенности трудом в организации является важным вопросом, так как обеспечивает руководство необходимой информацией для адекватных организационных изменений и роста компании.

2.4 О методах изучения удовлетворенности трудом

Удовлетворенность трудом продолжает быть главной областью интереса в исследованиях индустриальной и организационной психологии. Ее исследование продолжает приносить большое количество результатов, относящихся к организационному поведению. Большое количество статей, имеющих прикладное значение и изданных в этой области, рассматривают удовлетворенность трудом как независимую, зависимую или ограничивающую переменную.

Хотя накоплено большое количество исследований, в исследовании удовлетворенности трудом все еще присутствуют крупные недостатки. Один из них – слабая связь между немногими теориями в этой сфере и ее измерением. Парадоксальность данной ситуации заключается в том, что удовлетворенность трудом, являясь одной из наиболее часто изучаемых концепций в индустриальной и организационной психологии, остается одной из наиболее слабо подкрепленных в теоретическом плане концепций в этой области. То есть "приятное или положительное эмоциональное состояние, являющееся результатом оценки работы или трудовой квалификации", или "достижение кем-либо трудовых ценностей в трудовой ситуации, имеющее в качестве результата приятное эмоциональное состояние, известно как удовлетворенность трудом", понимается как суть удовлетворенности трудом. Большинство определений удовлетворенности трудом весьма похожи на приведенные, хотя они могут отличаться в концептуализации того, что они понимают под "достижением кем-либо трудовых ценностей (ценностей, связанных с трудом)".

Направления исследований удовлетворенности трудом могут быть сгруппированы в три главные категории [1;63]:

* причины и ограничители удовлетворенности (неудовлетворенности),
* последствия удовлетворенности (неудовлетворенности)
* исследование уровней удовлетворенности (неудовлетворенности).

Некоторые из причин и ограничителей, связанных с удовлетворенностью трудом, включают качество труда, членство в профсоюзе, самоуправление, напряженность труда, гибкость трудового графика, а также личностные переменные: реалистичность ожиданий, чувство собственного достоинства, важность ценностных ориентации или различие полов. В части последствий удовлетворенности трудом исследования сосредоточились на некоторых традиционно предполагаемых формах трудового поведения, таких как текучесть, абсентеизм и результаты выполнения работы.

Исследование удовлетворенности трудом, как упомянуто ранее, традиционно использует измерение, основанное на установках. Этот метод концептуализации и измерения критикуется по нескольким причинам. В общих чертах наметим три из них.

Во-первых, несмотря на большое количество исследований, мы находим немного надежных результатов для установления детерминантов и последствий удовлетворенности трудом.

Во-вторых, измерение удовлетворенности трудом на основе установок к труду искажается под воздействием нескольких известных факторов, т. е. социальной желательности или когнитивного диссонанса.

В-третьих, измерение удовлетворенности трудом на основе аттитюдов не рассматривает такие ситуативные факторы, как, например, степень контроля условий труда.

Кроме того, если оценивать результаты удовлетворенности трудом, полученные с помощью метода измерения установок, тогда трудно что-либо сказать о многочисленных отклонениях, объясняемых личностными особенностями или трудовой ситуацией. Поэтому, оценивая методы, упомянутые выше, критики указывают на важность проблемы обоснованности традиционного измерения удовлетворенности трудом на основе установок; такой метод, возможно, и поддерживает искусственно высокие показатели удовлетворенности трудом. Что касается критических замечаний, то, похоже, недостаточно измерять удовлетворенность трудом в количественных показателях, например количество удовлетворенности. Вместо этого удовлетворенность трудом нужно рассматривать в показателях качества, что кажется гораздо более важным подходом.

Выводы

Таким образом, исходя из приведенных данных, мы можем сделать вывод о недостаточной разработанности проблемы удовлетворенности трудом в российской современной науке, и в то же время об ее реальной значимости для любой организации, понимающей, что работа и карьера имеют для людей наибольшее значение наряду с личной жизнью, здоровьем, полноценным досугом.

Основные направления исследований удовлетворенности трудом можно сгруппировать в три главные категории:

* причины и ограничители удовлетворенности (неудовлетворенности),
* последствия удовлетворенности (неудовлетворенности)
* исследование уровней удовлетворенности (неудовлетворенности).

По результатам этих исследований, можно говорить о том, что удовлетворенность трудом влияет на количественные и качественные результаты работы, срочность и точность выполнения заданий, обязательность в отношении других людей.

Удовлетворенность трудом складывается из удовлетворенности внутренними и внешними поощрениями. Внутренние поощрения связаны с самим процессом выполнения работы. Примером внутренних поощрений является чувство удовлетворенности от хорошо выполненной работы, достижения высокого результата и реализации поставленных целей. К внешним поощрениям относятся финансовые стимулы (зарплата, премии и т.п.), дополнительные льготы, продвижение и т.д. Оба типа поощрений важны для работников, поскольку они отвечают их разным потребностям.

Взаимоотношения между поощрениями и удовлетворенностью являются динамическими: они изменяются по мере изменения как самих работников, так и их окружения.

Еще одним важным фактом является утверждение о том, что формы удовлетворенности трудом не функционируют, подобно психологическим типам, т.е. они неустойчивы в течение длительного периода времени и могут меняться.

Для организации данные об удовлетворенности работой – это фактически информация о кадровых рисках компании. Знания состояния удовлетворенности трудом, особенно в условиях перехода к многоукладной экономике, является необходимым для руководителей хозяйственных и общественных организаций всех уровней.

Учет в рамках управления персоналом потребностей и ожиданий своих работников в признании их деятельности, удовлетворенности работой, а также в их развитии способствует обеспечению наиболее сильной их мотивации, а, следовательно, удержанию квалифицированных сотрудников и привлечению новых. Высокая удовлетворенность персонала позволяет организации не только снизить текучесть кадров, но также противостоять проблеме дефицита трудовых ресурсов, которая на сегодняшний день особенно остро проявляется в отношении высококвалифицированных специалистов, обеспечивающих ключевые направления деятельности организации.

Наконец, удовлетворенность работников организации во многом определяет степень удовлетворенности ее клиентов, а это прямой путь к развитию.

Что касается критических замечаний, то, похоже, недостаточно измерять удовлетворенность трудом в количественных показателях, например количество удовлетворенности. Вместо этого удовлетворенность трудом нужно рассматривать в показателях качества, что кажется гораздо более важным подходом.

Глава 3. Эмпирическое исследование удовлетворенности трудом сотрудников

3.1 Программа и процедура исследования

Цель исследования: изучить особенности удовлетворенности различными аспектами и условиями труда сотрудников .

Объект нашего исследования – удовлетворенность трудом в организации обслуживающего типа.

Предмет исследования – социально-психологические детерминанты удовлетворенности трудом в отделении Контакт-центра в г. … .

В качестве гипотез исследования выступили следующие предположения:

1. Удовлетворенность различными аспектами и условиями труда в дневной и ночной сменах неодинаковая.
2. Существует взаимосвязь между уровнем удовлетворенности отдельными составляющими труда и стилем руководства в смене.
3. Существует взаимосвязь между степенью удовлетворенности отдельными составляющими труда и уровнем субъективного контроля у сотрудников.
4. Существует взаимосвязь между степенью удовлетворенности отдельными составляющими труда и уровнем стрессоустойчивости сотрудников.
5. Существует взаимосвязь между степенью удовлетворенности отдельными составляющими труда и отдельными компонентами темперамента у сотрудников.
6. Существует тип работников оптимально подходящих для трудовой деятельности в должности оператора.

Задачи исследования:

* + подготовить теоретическую базу для проведения исследования;
	+ выявить степень удовлетворенности различными аспектами и условиями труда операторов ;
	+ выявить локус контроля операторов ;
	+ выявить уровень стрессоустойчивости операторов ;
	+ выявить особенности темперамента операторов ;
	+ установить стиль руководства Старшего смены и Старшего оператора в каждой из рабочих смен;
	+ описать уровень удовлетворенности трудом по каждому из составляющих ее параметров;
	+ сравнить сотрудников дневных и ночных смен по выявленным в результате исследования показателям;
	+ обнаружить и проанализировать взаимосвязи между степенью удовлетворенности различными аспектами и условиями труда, локусом контроля сотрудников, уровнем их стрессоустойчивости, стилем руководства ответственных за смены, а также личностными особенностями исследуемых;
	+ разработать рекомендации по повышению уровня удовлетворенности трудом у сотрудников;
	+ описать личностный тип сотрудника оптимально подходящего на должность оператора .

База исследования: в качестве испытуемых выступили операторы ЗАО "МЦ МТТ" в городе ... .

* + Группа операторов дневной смены; n=42 человек в возрасте от 22 до 35 лет.
	+ Группа операторов ночной смены; n=31 человек в возрасте от 18 до 23 лет.

Для реализации поставленных задач и проверки гипотез были использованы следующие методы сбора эмпирической информации:

1. Методика диагностики уровня субъективного контроля Дж. Роттера, адаптация Бажина Е.Ф., Голынкиной С.А., Эткинда А.М. [27;288]. Направлена на выявление экстернального или интернального типа контроля в ситуациях, связанных с разными видами событий.
2. Методика определения стиля руководства коллективом В.П. Захарова и А.Л. Журавлева [27;656]. Направлена на выявление стиля руководства посредством ответов на тестовый материал подчиненных.
3. Методика определения удовлетворенности трудом А.В. Батрашева [10;103].Направлена на выявление уровня удовлетворенности трудом по следующим составляющим: интерес к выполняемой работе, достижения в профессиональной деятельности, взаимоотношения с коллегами и руководством, предпочтение выполняемой работы высокому заработку, условия труда; определяется профессиональная ответственность работника и его уровень притязаний в профессиональной деятельности.
4. Опросник структуры темперамента В.М. Русалова [31;341]. Направлен на исследование свойств темперамента в предметной и социальной сферах жизненной деятельности человека. Выявляет эргичность, пластичность, темп, эмоциональность, ориентацию на социально приемлемые способы поведения.
5. Тест на самооценку стрессоустойчивости личности [32;206]. Выявляет степень подверженности различным стрессорам и раздражителям.
6. Включенное наблюдение, направленное на изучение поведения сотрудников Контакт-центра во время работы, их высказываний на тему удовлетворенности трудом в организации, исследование характера выполняемой деятельности.

Для статистической обработки полученных данных применялась программа Statistica 6.0. Критериями анализа были: метод выявления различий в уровне исследуемого признака - критерий Манна-Уитни (U), а также метод установления статистических взаимосвязей между переменными – коэффициент ранговой корреляции Спирмена (R).

Исследование проводилось в несколько этапов:

1. Первый этап – наблюдение за поведением сотрудников во время работы, изучение характера выполняемой деятельности посредством личного включения в трудовой процесс.
2. Второй этап – исследование сотрудников с помощью опросных методик для выявления интересующих личностных особенностей и уровня удовлетворенности отдельными составляющими труда.
3. Третий этап – качественная, количественная, статистическая обработка полученных данных. Сравнение удовлетворенности различными аспектами и условиями труда в дневной и ночной сменах. Изучение взаимосвязи между уровнем удовлетворенности отдельными составляющими труда и отдельными личностными характеристиками сотрудников, а также стилем руководства лиц, ответственных за смену. Описание типа работников оптимально подходящих для трудовой деятельности в должности оператора
4. Четвертый этап – составление личностного типа сотрудника, оптимально подходящего на должность оператора , и разработка рекомендаций для руководящего состава.

3.2 Общая характеристика удовлетворенности трудом

Для определения уровня удовлетворенности трудом сотрудников Контакт-центра мы использовали методику определения удовлетворенности трудом А. В. Батрашева, дополненную авторами исследования в соответствии с поставленными задачами (Приложение 4). Методика направлена на выявление уровня интереса к выполняемой работе, уровня удовлетворенности достижениями в профессиональной деятельности, на выявление уровня удовлетворенности взаимоотношениями с коллегами и руководством и уровня удовлетворенности условиями труда, а также на определение предпочтения выполняемой работы высокому заработку, определение уровня профессиональной ответственность работника и его уровня притязаний в профессиональной деятельности.

В результате проведенного исследования нами были рассчитаны следующие средние значения по шкалам: удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками – 7; удовлетворенность достижениями в работе – 5,18; удовлетворенность условиями труда – 5,1; удовлетворенность взаимоотношениями с руководителем – 4,93; интерес к работе – 4,4; профессиональная ответственность – 4,4; уровень притязаний в профессиональной деятельности – 3,5; предпочтение работы высокому заработку – 2,9.

Таким образом, мы видим, что в настоящее время сотрудники Контакт-центра имеют высокий уровень удовлетворенности взаимоотношениями с коллегами (Таблица 1). Это значит, что сотрудники адаптировались в коллективе, им нравятся люди, работающие с ними в смене, они не конфликтуют и в целом ощущают себя частью коллектива.

Такие составляющие как достижения в работе, условия труда, взаимоотношения с руководителем, интерес к работе и профессиональная ответственность были отмечены как не вполне удовлетворяющие. Проанализировав содержание ответов сотрудников, по шкале, выявляющей удовлетворенность взаимоотношениями с руководством, мы обнаружили, что количество положительных ответов с содержанием мысли о благодарности со стороны начальства в адрес сотрудников – 12 ответов; о понимании начальством проблем сотрудников – 30 ответов, о симпатии к человеку, занимающему руководящую должность в смене – 26 ответов (Приложение 1А). Исходя из полученных данных, мы можем говорить, что во взаимоотношениях с руководством сотрудники в основном не удовлетворены тем, что руководители редко хвалят их и редко выражают какую-либо благодарность за их труд.

Такая составляющая удовлетворенности трудом как интерес к выполняемой работе также была содержательно проанализирована с помощью ответов каждого сотрудника. Были получены следующие данные по количеству положительных отзывов с содержанием мысли об интересе к деятельности – 18 ответов, о возможности обучения чему-либо новому – 22 ответа, об увлеченности процессом деятельности – 9 ответов, о совпадении интересов сотрудника и интересов организации – 9 ответов (Приложение 1Б). Исходя из этих данных, мы можем говорить о том, что сотрудникам в основном интересен характер выполняемой деятельности, то есть работа на горячих линиях, общение с людьми, а также возможность получения новой информации в процессе работы. Менее интересным является сам процесс деятельности, то есть обработка входящих или исходящих звонков по определенному алгоритму. Кроме того по материалам наблюдения и опроса установлено, что профессиональные интересы сотрудников мало совпадают с интересами организации, то есть нет осознания общности целей и задач организации в целом и каждого сотрудника в частности. Есть основания полагать, что поскольку сотрудники в своем сознании не объединяют себя и организацию в единое целое, то они и не стремятся достигать каких-либо профессиональных задач в рамках организации, для них данная работа прежде всего достижение каких-то своих жизненных целей. Исходя из этого, можно предположить, что уровень профессиональной ответственности в данной организации у сотрудников невысокий именно в силу того, что нет понимания сути деятельности организации и ее задач, а также своего места в ней, и следовательно нет приверженности целям организации. Об этом свидетельствуют данные наблюдения за сотрудниками, которые при обсуждении работы, высказывают фразы следующего характера "я не понимаю, зачем вообще нужна эта работа?" или "почему эти люди (клиенты, которым необходима та или иная информация) нам звонят? почему они не звонят непосредственно в банк (или другое учреждение, в зависимости от проекта)?". Многие не знают, что вообще представляет та организация, в которой они работают, на что направлена ее деятельность, как она функционирует.

Таблица.1. Иерархия составляющих удовлетворенности трудом

|  |  |
| --- | --- |
| Составляющие удовлетворенности трудом | Среднее значение |
| Удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками | 7 |
| Удовлетворенность достижениями в работе | 5,18 |
| Удовлетворенность условиями труда | 5,1 |
| Удовлетворенность взаимоотношениями с руководителем | 4,93 |
| Интерес к работе | 4,4 |
| Профессиональная ответственность | 4,4 |
| Уровень притязаний в профессиональной деятельности | 3,5 |
| Предпочтение работы высокому заработку | 2,9 |

Как мы видим, к составляющим удовлетворенности трудом, имеющим низкий уровень выраженности, относятся уровень притязаний в профессиональной деятельности и предпочтение выполняемой работы высокому заработку. По всей видимости, в настоящий момент сотрудники не стремятся к достижению более сложных целей в своей профессиональной деятельности, а также выполняют данную работу в основном для получения материального вознаграждения.

Таим образом, мы можем сделать вывод о том, что уровень удовлетворенности различными составляющими труда неодинаков. По большинству параметров сотрудники имеют средний уровень удовлетворенности трудом. Часть из этих параметров может корректироваться, поэтому можно говорить о том, что есть возможность повысить уровень удовлетворенности сотрудников своим трудом в данной организации.

Так в целях повышения общего уровня удовлетворенности трудом следует обратить внимание именно на те составляющие, которые не вполне удовлетворяют сотрудников. Надо отметить, что, например, на такой параметр как удовлетворенность достижениями в работе в условиях деятельности оператора Контакт-центра довольно сложно повлиять, поскольку эта работа не предполагает особых достижений. Основная задача оператора здесь – информировать клиентов. Простые схемы типа "чем больше ты предоставляешь информации – тем лучше ты работаешь" не могут быть эффективны в данной ситуации. Поэтому необходимо разрабатывать новые схемы, которые учитывали бы характер деятельности оператора и значимые для него единицы достижений.

3.3 Сравнительный анализ исследуемых показателей у сотрудников дневных и ночных смен

В рамках нашего исследования была поставлена задача сравнения дневных и ночных смен по исследуемым показателям. В первую очередь нас интересовал уровень удовлетворенности трудом в работающих сменах, который измерялся с помощью методики определения удовлетворенности трудом А.В. Батрашева, дополненной авторами исследования в соответствии с задачами исследования. Эти данные были необходимы нам для составления представления о сходстве и различии сотрудников дневных и ночных смен с целью разработки рекомендаций для руководящего состава по работе с персоналом.

По результатам опроса персонала с помощью качественного анализа было установлено, что уровень общей удовлетворенности трудом в дневных сменах является высоким (среднее значение 39 баллов), а в ночных сменах средним (35 баллов). Анализ отдельных составляющих общей удовлетворенности трудом дал следующие результаты по шкалам в дневных и ночных сменах: шкала интерес к работе в дневных сменах – 4,7, в ночных сменах – 4; шкала удовлетворенности достижениями в работе в дневных сменах – 5,3, в ночных сменах – 5; шкала удовлетворенности взаимоотношениями с сотрудниками в дневных сменах – 6,7, в ночных сменах – 7,3; шкала удовлетворенности взаимоотношениями с руководством в дневных сменах – 5,5, в ночных сменах – 4,3; шкала уровня притязаний в профессиональной деятельности в дневных сменах – 4,1, в ночных сменах – 3; шкала предпочтения выполняемой работы высокому заработку в дневных сменах – 3,1, в ночных сменах – 2,7; шкала удовлетворенности условиями труда в дневных сменах – 5, в ночных сменах – 5,1; шкала профессиональной ответственности в дневных сменах – 5,1, в ночных сменах – 3,7. Представленные данные отображены на рисунке №1.

Анализируя показатели сотрудников дневных смен, мы видим, что высокий уровень удовлетворенности в дневных сменах выявлен по такой составляющей труда как взаимоотношения с сотрудниками. Средний уровень удовлетворенности в дневных сменах выявлен по следующим шкалам: интерес к работе, удовлетворенность достижениями в работе, удовлетворенность взаимоотношениями с руководителем, уровень притязаний в профессиональной деятельности, условия труда, профессиональная ответственность. По шкале предпочтение работы высокому заработку был получен низкий уровень выраженности признака.

Анализируя показатели сотрудников ночных смен, мы видим, что высокий уровень удовлетворенности в ночных сменах выявлен по такой составляющей труда как взаимоотношения с сотрудниками. Средний уровень удовлетворенности в ночных сменах выявлен по следующим шкалам: интерес к работе, удовлетворенность достижениями в работе, удовлетворенность взаимоотношениями с руководителем, условия труда. Низкий уровень удовлетворенности в ночных сменах был выявлен по шкалам уровень притязаний в профессиональной деятельности, предпочтение работывысокому заработку, профессиональная ответственность.

Рис.1. Уровень удовлетворенности различными составляющими труда в дневных и ночных сменах

Примечание: минимальное значение уровня равно 0, максимальное значение равно 8

Исходя из полученных данных, можно сказать, что в целом в дневных сменах все показатели удовлетворенности различными аспектами труда выше, чем в ночных, исключая удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками. Таким образом, сотрудников дневных смен по сравнению с сотрудниками ночных смен можно охарактеризовать следующим образом: они считают свою работу более интересной и содержательной, чем сотрудники ночных смен, а также считают свою работу более значимой и ответственной и более серьезно и основательно подходят к ее выполнению. Сотрудники ночных смен считают, что работа не требует особого внимания и с ней может справиться любой желающий. Соответственно и профессиональная ответственность, связанная с этой работой, у них ниже.

Таким образом, мы видим, что сотрудники дневных смен по большинству составляющих удовлетворенности труда имеют более высокие показатели, чем сотрудники ночных смен. То есть они в большей степени удовлетворены работой в данной организации на занимаемой должности оператора.

Проводя наше исследование, мы ставили перед собой цель изучить социально-психологические детерминанты удовлетворенности трудом. В качестве основных изучаемых параметров мы выбрали локус контроля, темперамент и стрессоустойчивость.

Локус контроля – это качество, характеризующее склонность человека приписывать ответственность за результаты своей деятельности внешним силам (экстернальный, внешний локус контроля) либо собственным способностям и усилиям (интернальный, внутренний локус контроля). Локус контроля является устойчивым свойством индивида, формирующимся в процессе его социализации. Показано, что люди, обладающие внутренним локусом контроля более уверены в себе, последовательны и настойчивы в достижении поставленной цели, склонны к самоанализу, уравновешены, общительны, доброжелательны и независимы. Склонность к внешнему локус контролю, напротив, проявляется наряду с такими чертами, как неуверенность в своих способностях, неуравновешенность, стремление отложить реализацию своих намерений на неопределенный срок, тревожность, подозрительность. Для изучения описываемого параметра мы использовали методику диагностики уровня субъективного контроля Дж. Роттера (адаптация Бажина Е.Ф., Голынкиной С.А., Эткинда А.М.). На наш взгляд локус контроля человека отражает характер его взаимодействия с внешним миром и определение своего места в нем.

По результатам опроса персонала с помощью качественного анализа было установлено, что уровень общей интернальности в дневных сменах составляет 25,8 балла (или 5 стен), а в ночных сменах – 22,8 балла (или 5 стен). Анализ составляющих локуса контроля сотрудников в разных областях дал следующие результаты по шкалам в дневных и ночных сменах: шкала интернальности в области достижений в дневных сменах – 9 баллов (6 стен), в ночных сменах – 6, 1 балла (6 стен); шкала интернальности в области неудач в дневных сменах – 3,8 балла (4 стена), в ночных сменах – 6 баллов (5 стен); шкала интернальности в области производственных отношений в дневных сменах – 8,1 балла (5 стен), в ночных сменах – 5,4 балла (4стена); шкала интернальности в области межличностных отношений в дневных сменах – 3,6 балла (6 стен), в ночных сменах – 4,7 балла (6 стен). Представленные данные отображены на рисунке №2.

Из полученных данных мы видим, что в целом по шкале интернальности-экстернальности все показатели приближены к нормативному (стен 5,5). Разброс составляет небольшой интервал от 4 стен до 6. Это говорит о том, что сотрудники не акцентированы на каком-либо из типов субъективного контроля, то есть не являются чистыми интерналами или экстерналами.

Анализ по отдельным шкалам дал следующие результаты: общий уровень контроля в дневных и ночных сменах – э к с т е р н а л ь н ый, близкий к норме. То есть сотрудники при оценке значимых жизненных ситуаций полагают, что большинство из них являются результатом случая или действий других людей. Они не считают себя способными контролировать эти события и влиять на них. Так сотрудники и дневных, и ночных смен придерживаются э к с т е р н а л ь н о г о типа контроля в области неудач и области профессиональной деятельности. Это значит, что они склонны приписывать ответственность за события с неприятным и отрицательным исходом другим людям или же просто считать их результатом невезения, нежелательного стечения обстоятельств. В сфере профессиональной деятельности исследованные сотрудники также придают значение в основном внешним обстоятельствам – руководству, коллегам, условиям труда, сложившимся обстоятельствам.

И н т е р н а л ь н о г о типа контроля сотрудники и дневных, и ночных смен придерживаются в области достижений и в области межличностных отношений. То есть они считают, что сами добились всего положительного и хорошего, что было в их жизни, и, что они способны с успехом преследовать свои цели и в будущем. Они также считают, что могут контролировать свои формальные и неформальные отношения с другими людьми, вызывать к себе уважение и симпатию.

При сравнении дневных и ночных смен можно отметить, что сотрудники дневных смен, имеющие более высокий уровень притязаний по отношению к данной работе, то есть считающие себя значимыми на своих рабочих местах, имеют более высокий показатель по шкале работа. То есть они чаще принимают на себя ответственность за успехи в профессиональной деятельности, чем сотрудники ночной смены, не считающие себя значимыми на рабочих местах. Кроме того, сотрудники дневных смен в большей степени считают, что сами добиваются успехов в жизни, сотрудники ночной смены все-таки чаще списывают это на везение и помощь других людей. В свою очередь сотрудники ночных смен чаще, по их мнению, берут ответственность за свои неудачи на себя и самостоятельно контролируют взаимоотношения с людьми. Возможно, именно поэтому их удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками гораздо выше, чем в дневной смене, ведь они берут ответственность за установление контактов на себя и сами проявляют активность.

Рис.2. Уровень субъективного контроля в дневных и ночных сменах

Примечание: минимальное значение стена равно 0, максимальное значение равно 10

Таким образом, мы можем говорить, что в целом сотрудники дневных смен имеют более высокий уровень общей интернальности. То есть они в большей степени склонны брать на себя ответственность за события, происходящие в их жизни, чем сотрудники ночных смен. Можно предположить, что выбор рабочей смены может быть связан с локусом контроля сотрудника, то есть дневные смены выбирают сотрудники в большей степени склонные к интернальному локусу контроля, а ночные смены – сотрудники, в большей степени склонные к экстернальному локусу контроля.

Еще одним интересующим нас параметром был темперамент сотрудников, работающих в должности оператора Контакт-центра.

Темперамент – это характеристика человека со стороны его психодинамических особенностей: интенсивности, скорости, темпа, ритма психических процессов и состояний. В нашем исследовании для изучения темперамента сотрудников был использован опросник структуры темперамента В.М. Русалова.

По результатам опроса персонала нами был выявлен уровень выраженности каждого свойства, входящего в структуру темперамента у каждого из сотрудников в дневных и ночных сменах. Полученные результаты для удобства мы представили в таблице, где в процентном соотношении показаны количество сотрудников, имеющих низкий, средний или высокий уровень выраженности каждого из свойств.

Таблица 2. Процентное соотношение выраженности свойства темперамента у сотрудников в дневных и ночных сменах

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Уровень выраженности | эргичность предметная | социальная эргичнось | пластичность предметная | социальная пластичность | темп предм. | социальнаый темп | Эмоц-ть предм. | Соц. эмоц-ть |
| Д.с | Н.с. | Д.с | Н.с. | Д.с | Н.с. | Д.с | Н.с. | Д.с | Н.с. | Д.с | Н.с. | Д.с | Н.с. | Д.с | Н.с. |
| низкий | 7 | 36 | 7 | 16 | 7 | 3 | 21 | 23 | 7 | 10 | 0 | 3 | 36 | 49 | 29 | 23 |
| средний | 50 | 49 | 29 | 49 | 29 | 23 | 50 | 42 | 36 | 36 | 43 | 49 | 43 | 36 | 50 | 62 |
| высокий | 43 | 16 | 64 | 36 | 64 | 75 | 29 | 36 | 57 | 55 | 57 | 49 | 21 | 16 | 21 | 16 |

Из данных таблицы мы видим, что как в дневных, так и в ночных сменах процентное соотношение уровня выраженности различных свойств темперамента примерно одинаковое. То есть поведение сотрудников, как в дневной, так и в ночной смене носит одинаковый характер. Беря за основу данные результаты, можно описать поведенческий портрет сотрудника, работающего на должности оператора Контакт-центра: он избирателен в проявлениях активности: не избегает напряженной работы, однако собственная инициатива в поисках сфер приложения своих способностей недостаточно высока. Может относительно долго сохранять работоспособность, особенно в тех случаях, когда затрагиваются личные интересы. После утомительной работы требуется достаточно продолжительный отдых. Не отказывается от работы, требующей быстрых действий и быстрого принятия решений. Легко справляется с привычной работой. Человек избирателен в установлении контактов. Легко находит общий язык с теми, кто уже знаком. Общение с малознакомыми людьми требует преодоления напряжения, смущения, неуверенности. Критика может вызывать кратковременное раздражение. Лидерские качества проявляет в хорошо знакомых ситуациях. Предпочитает работу, требующую разнообразных решений и действий. Легко переключается с одного вида деятельности на другой. Может одновременно выполнять несколько дел. Без сопротивления берется за новые дела и решение задач, требующих изменения или преобразования алгоритма действий. Быстро привыкает к новой системе организации работы. Необходимость отвлекаться от выполняемой работы переносит без особого напряжения. Часто меняет стиль поведения. Избирателен в общении. Контактов с окружающими не избегает, но собственная активность в их установлении и поддержании невысока. В привычных коммуникативных ситуациях открыт, в новых сдержан и осторожен. Доверительные отношения возможны с близкими людьми. Говорит спокойно и аргументировано, скорость речи может меняться в зависимости от ситуации. Чем выше значимость ситуации, тем более выражены эмоциональные реакции. Открыт и откровенен в оценке собственного поведения.

Однако из приведенной таблицы мы можем видеть, что показатели по каждой из характеристик в дневных и ночных сменах различаются, поэтому целесообразно провести сравнительный анализ смен. Так выраженность предметной эргичности у сотрудников дневных смен значительно выше, чем у сотрудников ночных. То есть у них более выражено стремление к деятельности, к напряженному умственному и физическому труду, а также уровень жизненного тонуса и вовлеченности в процесс деятельности. Уровень выраженности социальной эргичности так же выше у сотрудников дневных смен. То есть у них в большей степени проявляется потребность в социальном контакте. Можно предположить, что невысокий уровень удовлетворенности взаимоотношениями с сотрудниками связан с тем, что у них просто не хватает времени на установление социальных контактов при темпе работы на должности оператора. У сотрудников дневных смен также выше уровень выраженности предметной эмоциональности. То есть они более чувствительны к невыполнению задуманных планов, к неудачам, к отсутствию успеха. Таким образом, можно сделать вывод о том, что сотрудники дневных смен более активны, инициативны, энергичны и чувствительны.

В свою очередь у сотрудников ночных смен выше уровень выраженности предметной пластичности и социальной пластичности, то есть они легче переключаются с одного вида деятельности на другой, быстрее переходят от одних форм мышления к другим в процессе взаимодействия с предметной средой. Кроме того у них большее число коммуникативных программ и они интенсивнее включаются в те социальные связи, которые у них есть. Таким образом, о сотрудниках ночных смен можно сказать, что они более приспособляемые к условиям внешнего мира, а также более гибкие.

Таким образом, из полученных данных мы видим, что в целом темперамент сотрудников дневных и ночных смен очень похож. Однако сотрудники дневных смен более активны, инициативны, энергичны и чувствительны, а сотрудники ночных смен более приспособляемые к условиям внешнего мира, а также более гибкие.

Еще одним интересующим нас параметром был уровень стрессоустойчивости сотрудников, работающих в должности оператора Контакт-центра. Стрессоустойчивость – это интегральное свойство личности, включающее в себя такие характеристики как твердость при столкновении с трудностями, крепость и устойчивость нервной системы при воздействиях различных стрессоров, сила противостояния им. Данный параметр мы изучали с помощью теста на самооценку стрессоустойчивости личности.

По результатам опроса персонала было установлено, что уровень стрессоустойчивости в дневных сменах составляет 35,1 балла, а в ночных сменах – 31,3 балла (Рис.4). Мы можем говорить, что уровень стрессоустойчивости сотрудников, как в ночных, так и в дневных сменах выше среднего. Однако, как мы видим, у сотрудников ночных смен он выше, чем у сотрудников дневных.

Рис.4. Уровень выраженности стрессоустойчивости в дневной и ночной сменах

Примечание: Минимальное значение компонента равно 18, а максимальное значение - 54

Исходя из полученных данных, мы можем сказать, что сотрудники ночных смен менее подвержены стрессам, и более устойчивы к различным стрессорам, чем сотрудники дневных смен.

Одной из основных задач нашего исследования было изучение стиля руководства Старших смен и Старших операторов. Причем нас интересовало то, как непосредственно сотрудники воспринимают своих руководителей.

По результатам опроса персонала были выявлены следующие результаты по шкалам стиля руководства Старших смен в дневных и ночных сменах: шкала директивности в дневных сменах – 2,8 балла, в ночных сменах – 3,6 балла, шкала попустительства в дневных сменах – 1,6 балла, в ночных сменах – 2 балла, шкала коллегиальности в дневных сменах – 11,5 балла, в ночных сменах – 9,6 балла (Рис.5).

Исходя из полученных данных, можно сказать, что в стиле руководства Старших смен преобладает коллегиальный компонент. Это значит, что у руководителей требовательность и контроль сочетаются с инициативным и творческим подходом к выполняемой работе и сознательным соблюдением дисциплины. Они стремятся делегировать полномочия и разделить ответственность с сотрудниками, демократичны в принятии решений. Старшие дневных смен более коллегиальны в своем стиле по сравнению со Старшими ночных смен, у которых в стиле руководства подчиненными в большей степени, чем у Старших дневной смены присутствует директивный и попустительский компонент.

Можно предположить, что это связано с тем, что операторы ночных смен не видят своих Старших смен в ночное время работы, поэтому приходя на ночную смену, они получают указания и наставления от руководителя и этот момент может повысить его директивность в глазах подчиненных. То есть он воспринимается как более контролирующий, следящий за дисциплиной, поучающий и стремящийся к власти и командованию.

Рис.5. Сравнение стиля руководства Старших смен в дневных и ночных сменах

Примечание: минимальное значение компонента равно 0, максимальное значение равно 16

По результатам опроса персонала с помощью качественного анализа были выявлены следующие результаты по шкалам стиля руководства Старших операторов в дневных и ночных сменах: шкала директивности в дневных сменах – 1,8 балла, в ночных сменах – 1,5 балла, шкала попустительства в дневных сменах – 3,4 балла, в ночных сменах – 2,1 балла, шкала коллегиальности в дневных сменах – 10,8 балла, в ночных сменах – 12,5 балла (Рис.6).

Отталкиваясь от полученных данных, можно говорить о том, что стиль руководства Старших операторов также носит коллегиальный характер. Однако здесь более приближенное к сотрудникам место занимают Старшие операторы ночных смены. В свою очередь Старшие операторы дневных смен больше демонстрируют попустительский стиль в своем обращении с подчиненными. То есть они снисходительно относятся к работникам, нетребовательны и не следят за дисциплиной. Не стремятся руководить и брать на себя ответственность в принятии каких-либо решений. Можно предположить, что такое поведение у Старших операторов дневных смен может быть связано с тем, что они работают вместе со Старшими операторами, поэтому большую ответственность несут именно Старшие смен, а старшие операторы, в свою очередь, могут позволить себе некоторое попустительство в работе, в надежде, что работа будет сделана другими людьми. Старшие операторы ночных смен находятся в другой ситуации. В ночное время они работают без Старших смен, и вся ответственность ложится на них, поэтому попустительского компонента в их поведении меньше.

Рис.6. Сравнение стиля руководства Старших операторов в дневных и ночных сменах

Примечание: минимальное значение компонента равно 0, максимальное значение равно 16

Таким образом, мы можем говорить, что как в дневных, так и в ночных сменах преобладает коллегиальный стиль руководства у Старших смен и Старших операторов. Однако при сравнении между собой Старших дневных и ночных смен, а также Старших операторов дневных и ночных смен, можно наблюдать некоторые различия в поведении.

В результате статистической обработки полученных по всем используемым методикам результатов с помощью метода выявления различий в уровне исследуемого признака – критерия Манна-Уитни (U) было выявлено, что значимые различия между дневной и ночной сменами существуют по следующим параметрам (Приложение 3): общая удовлетворенность трудом (U=253, при р=0,03), профессиональная ответственность (U=227, при р=0,01) и эргичность предметная (U=243, при р=0,02). То есть сотрудники, работающие в дневную смену, во-первых, более осознанно и ответственно относятся к своей трудовой деятельности в данной организации. Можно предположить, что это связанно с их возрастом – они старше сотрудников ночной смены и имеют опыт работы пусть и на других рабочих местах. Сотрудники же ночных смен в основном студенты и молодые люди, только начинающие свою трудовую деятельность, и которые, возможно, еще не чувствуют в полной мере ответственности за свою работу.

Во-вторых, сотрудники дневных смен более удовлетворены своим трудом в данной организации, чем сотрудники ночных. Можно предположить, что это также может быть связано с возрастом работников и их отношением к своему труду в данной организации.

В-третьих, сотрудники дневной смены более эргичны, то есть более активны, работоспособны, имеют высокий жизненный тонус.

3.4 Изучение статистических взаимосвязей между составляющими удовлетворенности трудом, стилем руководства в сменах и личностными особенностями сотрудников

С помощью такого метода математической статистики как коэффициент ранговой корреляции Спирмена (R), используемого для установления статистических взаимосвязей между переменными, мы получили следующие данные.

В результате сравнения уровня общей удовлетворенности трудом с исследуемыми показателями, мы получили прямые связи со следующими шкалами: шкала общей интернальности (R=0,52, при p=0,0001), шкала интернальности в области достижений (R=0,33, при p=0,02), шкала интернальности в области неудач (R=0,56, при p=0,00002), шкала интернальности в области производственных отношений (R=0,62, при p=0,000002), коллегиальный стиль руководства Старшего смены (R=0,46, при p=0,0009) и Старшего оператора (R=0,31, при p=0,03), эргичность предметная (R=0,60, при p=0,000006), пластичность предметная (R=0,32, при p=0,02), эмоциональность (R=0,31, при p=0,026. А также обратные связи со шкалами попустительский стиль руководства Старшего смены (R=-0,56, при p=0,0002) и социальная пластичность (R=-0,30, при p=0,036).

Итак, мы обнаружили связь между уровнем общей удовлетворенности трудом и некоторыми компонентами уровня субъективного контроля. Вероятно сотрудники, которые полагают, что какие-либо события в их жизни являются результатом случая, везения или действий других людей – сотрудников или руководства – будут иметь более высокую общую удовлетворенность трудом. Кроме того, чем чувствительнее человек к результатам своей трудовой деятельности, чем больше он переживает за качество выполняемой работы, тем выше его общая удовлетворенность трудом. Можно предположить, что если сотрудник переживает за результаты своего труда, то выполняемая им работа имеет определенную значимость для него, и он чувствует себя частью трудового процесса, что не может не влиять на его удовлетворенность своим трудом.

Мы также выявили связь между уровнем общей удовлетворенности трудом и стилем руководства Старшего смены. Так более высокую общую удовлетворенность трудом будут ощущать те сотрудники, с которыми их непосредственные руководители будут общаться в рамках коллегиального стиля руководства, то есть одновременно поддерживать трудовую дисциплину, налаживать контакты с подчиненными, делегировать часть своих полномочий и распределять ответственность за выполняемую работу между сотрудниками. На снижение уровня общей удовлетворенности трудом будет влиять попустительский стиль руководителя в поведении с подчиненными. Руководитель, стирающий границы между собой и сотрудниками и не выполняющий должным образом своих непосредственных обязанностей, будет снижать и желание сотрудников работать.

Кроме того мы обнаружили связь между уровнем общей удовлетворенности трудом и некоторыми переменными темперамента. Так чем выше у сотрудников стремление к овладению новыми знаниями и навыками, к напряженному труду, и желание постоянно быть в деятельности, умению быстро переключатся с одного вида деятельности на другой, и кардинально менять ход мыслей в процессе диалога, тем более высокую общую удовлетворенность трудом они будут чувствовать.

В то же время более низкую общую удовлетворенность трудом будут испытывать сотрудники с большим числом коммуникативных программ, испытывающие сильную потребность в общении и увеличении социальных связей, эмоциональные в общении. Возможно, для таких сотрудников данная работа будет казаться слишком однообразной и монотонной, не удовлетворяющей их жизненным интересам.

В результате сравнения уровня удовлетворенности взаимоотношениями с сотрудниками с исследуемыми показателями, мы получили прямые связи со следующими шкалами: шкала общей интернальности (R=0,63, при p=0,000001), шкала интернальности в области неудач (R=0,52, при p=0,0001), шкала интернальности в области производственных отношений (R=0,31, при p=0,031), коллегиальный стиль руководства Старшего оператора (R=0,47, при p=0,0006). А также обратные связи со шкалами попустительский стиль руководства Старшего оператора (R=-0,32, при p=0,024), социальная пластичность (R=-0,36, при p=0,012), социальная эмоциональность (R=-0,36, при p=0,011), стрессоустойчивость (R=-0,33, при p=0,02).

Итак, мы обнаружили связь между уровнем удовлетворенности взаимоотношениями с сотрудниками и некоторыми компонентами уровня субъективного контроля. Так чем чаще сотрудники считают, что какие-либо события в их жизни и карьере являются результатом случая, везения или действий других людей, тем более высокий уровень удовлетворенности взаимоотношениями с сотрудниками они будут иметь. То есть считая, что ответственность за их профессиональные и личные поступки лежит на чем-то или ком-то извне, и что какие бы то ни было действия человека не могут повлиять на ход жизни, они, тем не менее, общаются с сотрудниками и не испытывают разочарования в этом общении и совместном решении трудовых задач. Можно предположить, что, по всей видимости, характер этого взаимодействия может быть довольно поверхностным, и сотрудники не придают особого значения оценке отношений в коллективе.

Мы также выявили связь между уровнем удовлетворенности взаимоотношениями с сотрудниками и стилем руководства. Так более высокий уровень удовлетворенности взаимоотношениями с сотрудниками будут иметь те сотрудники, Старший оператор в смене которых будет придерживаться коллегиального стиля руководства. То есть тот, который будет умело следить за трудовой дисциплиной в смене, поддерживать постоянные контакты с подчиненными, не отдаляясь от них, находится рядом в нужную минуту и помогать в решении трудных ситуаций, который будет советоваться с сотрудниками по важным вопросам, а также распределять ответственность за выполняемую работу между сотрудниками. Можно предположить, что при таком поведении Старшего оператора сотрудники будут чувствовать себя комфортнее в рабочей обстановке и при общении с коллегами это будет накладывать отпечаток на процесс взаимоотношений с ними. На снижение уровня удовлетворенности взаимоотношениями с сотрудниками будет влиять попустительский стиль Старшего оператора в поведении с подчиненными. То есть безразлично относящийся к трудовому процессу и не выполняющий должным образом своих непосредственных обязанностей по помощи и информированию операторов, он, вероятно, своим поведением будет создавать ситуацию напряженности среди сотрудников в рабочее время. В свою очередь, можно предположить, что невыполнение своих профессиональных задач сотрудниками и их раздражение по этому поводу может отрицательно сказаться и на взаимоотношениях коллектива в целом.

Кроме того мы обнаружили связь между уровнем удовлетворенности взаимоотношениями с сотрудниками и некоторыми переменными темперамента. Так более высокую удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками будут ощущать люди, не стремящиеся к созданию широкого круга общения, осторожные в выборе друзей, постепенно формирующие мнение о других людях на основе их поведения, которые в целом безразличны к неудачам в общении и чувствуют себя уверенно в процессе социального взаимодействия. Можно предположить, что так происходит потому, что таким людям не хочется много и со всеми общаться в рабочее время. Возможно, они поддерживают контакты с ограниченным числом коллег по работе и вполне удовлетворены этими взаимоотношениями.

Также мы обнаружили связь между уровнем удовлетворенности взаимоотношениями с сотрудниками и уровнем стрессоустойчивости сотрудников. Так у сотрудников менее подверженных стрессам удовлетворенность взаимоотношениями с коллегами выше. Можно предположить, что подверженные постоянным тревогам и волнениям работники не стремяться находить и поддерживать контакты на работе, и не считают себя частью коллектива. Можно также предположить, что тревожные сотрудники в силу своей тревожности, могут считать, что их недооценивают в коллективе и поэтому отношения с коллегами их не устраивают.

В результате сравнения уровня удовлетворенности взаимоотношениями с руководителем с исследуемыми показателями, мы получили прямые связи со следующими шкалами: шкала интернальности в области производственных отношений (R=0,44, при p=0,002), коллегиальный стиль руководства Старшего смены (R=0,52, при p=0,0002) и Старшего оператора (R=0,35, при p=0,013), эргичность предметная (R=0,55, при p=0,00005), эмоциональность предметная (R=0,41, при p=0,003). А также обратные связи со шкалами попустительский стиль руководства Старшего смены (R=-0,65, при p=0,0000) и Старшего оператора (R=-0,36, при p=0,01).

Итак, мы обнаружили связь между уровнем удовлетворенности взаимоотношениями с руководителем и некоторыми компонентами уровня субъективного контроля. Так сотрудники, считающие, что в основном на их профессиональные взаимоотношения с коллегами и успехи в трудовой деятельности оказывают влияние другие люди, воля случая или стечение обстоятельств, больше удовлетворены своими отношениями с руководством, чем те работники, которые берут ответственность за свою профессиональную деятельность на себя.

Мы также выявили связь между уровнем удовлетворенности взаимоотношениями с руководителем и стилем руководства. Так более высокий уровень удовлетворенности взаимоотношениями с руководством будут иметь те сотрудники, Старший смены и Старший оператор в смене которых будут придерживаться коллегиального стиля руководства. Соответственно уменьшить этот уровень удовлетворенности взаимоотношениями с руководством может попустительский стиль руководства Старшего смены и Старшего оператора. По всей видимости, работники предпочитают, когда в отношениях руководителя и подчиненного присутствует демократичный характер взаимодействия, имеется равенство в трудовых и личностных правах, но различие в должностных обязанностях.

Кроме того мы обнаружили связь между уровнем удовлетворенности взаимоотношениями с руководителем и некоторыми переменными темперамента. Так чем чаще сотрудник переживает за качество своей работы, за совершенные ошибки, а также считает свой вклад в работу неполноценным, тем более высокий уровень удовлетворенности взаимоотношениями с руководителем он будет испытывать. Можно предположить, что это связано с тем, что к таким сотрудникам руководитель будет чаще подходить и помогать. Такое поведение руководителя может быть воспринято подчиненным как проявление особого отношения или предпочтения, поэтому сотрудник будет больше удовлетворен такими отношениями и вниманием к себе.

В результате сравнения уровня удовлетворенности условиями труда с исследуемыми показателями, мы получили прямые связи со следующими шкалами: шкала общей интернальности (R=0,52, при p=0,0001), шкала интернальности в области достижений (R=0,44, при p=0,002), шкала интернальности в области неудач (R=0,54, при p=0,00007), шкала интернальности в области производственных отношений (R=0,55, при p=0,00005), коллегиальный стиль руководства Старшего смены (R=0,44, при p=0,002) и Старшего оператора (R=0,61, при p=0,000004), эргичность предметная (R=0,40, при p=0,004). А также обратные связи со шкалами попустительский стиль руководства Старшего смены (R=-0,58, при p=0,00002) и Старшего оператора (R=-0,59, при p=0,000008), социальная пластичность (R=-0,46, при p=0,0009) и стрессоустойчивость (R=-0,39, при p=0,0052).

Итак, мы обнаружили связь между уровнем удовлетворенности условиями труда и некоторыми компонентами уровня субъективного контроля. Так чем чаще сотрудники считают, что большинство события в их жизни и профессиональной деятельности, являются результатом случая, судьбы, стечения обстоятельств, везения или действий других людей, тем более высокий уровень удовлетворенности условиями труда у них наблюдается. То есть, списывая ответственность за собственные неудачи и негативные события на работе на причины извне, сотрудников устраивают те условия труда, которые предлагает кампания. В то же время данные сотрудники считают, что большинство успехов как в собственной жизни, так и в профессиональной деятельности произошли исключительно по их воле. И чем чаще сотрудники склонны считать именно так, тем выше уровень их удовлетворенности условиями труда. Исходя из этих фактов, можно предположить, что такой компонент как условия труда не присутствует в списке внешних причин, влияющих на жизнь сотрудника. Возможно, он считает себя в силах повлиять на эти условия или просто приспособиться к ним.

Мы также выявили связь между уровнем удовлетворенности условиями труда и стилем руководства. Так чем чаще в поведении ответственных за смену – как Старшего смены, так и Старшего оператора – будет присутствовать коллегиальность, тем выше у сотрудников будет уровень удовлетворенности условиями труда. В то же время, если участятся случаи попустительского поведения руководителя, уровень удовлетворенности условиями труда в смене снизится. Исходя из характера деятельности Контакт-центра, где одной из главных функций Старшего смены и Старшего оператора является постоянное информирование сотрудников о поступающих изменениях, а своевременное поступление этой информации является важным условием для осуществления трудовых задач сотрудников, можно сделать вывод о том, что сама деятельность ответственных за смену является условием труда, и изменение в стиле поведения руководителей влияет на состояние удовлетворенности сотрудников своей деятельностью.

Кроме того мы обнаружили связь между уровнем удовлетворенности условиями труда и некоторыми переменными темперамента. Так чем выше у сотрудника активность и работоспособность, чем он более сдержан в проявлении эмоций в общении и придерживается привычных, отработанных коммуникативных программ, а также чем более стрессоустойчив, тем выше его удовлетворенность условиями труда. Можно предположить, что в силу своей активности и стрессоустойчивости, сотрудники спокойно относятся к оценке условий своего труда или же приспосабливаются и изменяют их в соответствии со своими потребностями.

В результате сравнения шкалы предпочтения выполняемой работы высокому заработку с исследуемыми показателями, мы получили прямые связи со следующими шкалами: шкала общей интернальности (R=0,43, при p=0,002), шкала интернальности в области достижений (R=0,29, при p=0,04), шкала интернальности в области неудач (R=0,63, при p=0,000001), шкала интернальности в области производственных отношений (R=0,32, при p=0,02), коллегиальный стиль руководства Старшего смены (R=0,47, при p=0,0007) и Старшего оператора (R=0,36, при p=0,01). А также обратные связи со шкалами директивный стиль руководства Старшего смены (R=-0,35, при p=0,02) и стрессоустойчивость (R=-0,37, при p=0,009).

Итак, мы обнаружили связь между предпочтением выполняемой работы высокому заработку и некоторыми компонентами уровня субъективного контроля. Так чем чаще сотрудник приписывает ответственность за свою жизнь, профессиональную деятельность и производственные отношения внешним причинам, тем больше он будет предпочитать работу на данной должности высокому заработку. В то же время выбирать работу как более значимую по сравнению с заработком будут те сотрудники, которые чаще считают себя ответственными за свои достижения и успехи. То есть, если сотрудники считают, что неудачи, проблемы в жизни и на работе, а также профессиональное продвижение являются результатом действий других людей или стечения обстоятельств, а вот успехи и достижения в любых сферах, в том числе и профессиональной, – результатом их усилий, то они будут в большей степени считать свою трудовую деятельность более значимой и важной по сравнению с заработком.

Мы также выявили связь между предпочтением выполняемой работы высокому заработку и стилем руководства. Так чем чаще в поведении Старшего смены и Старшего оператора проявляется коллегиальный стиль руководства, тем выше уровень предпочтения выполняемой работы высокому заработку. То есть у руководителя с демократичным отношением к сотрудникам, не отдаляющегося от них в силу своей должности, постоянно контактирующего с работниками и учитывающего их мнение и пожелания в решении трудовых задач, коллектив будет в первую очередь придавать значимость работе и только потом возможности высокого заработка. В то же время, чем чаще в поведении руководителя прослеживается директивные компоненты стиля руководства, тем реже сотрудники ставят работу в приоритет по сравнению с заработком. То есть у властного, доминирующего и приказывающего руководителя, который подчеркивает различие в статусах между собой и сотрудниками и держится от них на определенной дистанции, работники будут считать свою работу менее значимой в сравнении с заработком, для них в большей степени будет важным получение материального вознаграждения. Можно предположить, что причиной этому может быть именно само поведение руководителя, его отношение к подчиненным. По всей вероятности оно может либо располагать сотрудников более значимую позицию отдавать своей работе, либо нет.

Кроме того мы обнаружили связь между предпочтением выполняемой работы высокому заработку и некоторыми свойствами личности. Так чем выше у сотрудников уровень стрессоустойчивости, тем выше будет уровень предпочтения выполняемой работы высокому заработку. То есть чем меньше сотрудник подвержен стрессам, как в жизни, так и в трудовой деятельности, чем реже испытывает тревоги и переживания, чем меньше восприимчив к различным стрессорам, в том числе и профессиональным, тем больше он будет предпочитать свою работу высокому заработку, то есть трудовой процесс будет более значим для сотрудника, чем материальное вознаграждение. Можно предположить, что стрессоустойчивые сотрудники могут спокойно относиться к рабочим стрессорам и адекватно соизмерять уровень сложности работы и уровень заработка, который за нее полагается. А вот сотрудники подверженные влиянию рабочих стрессоров и постоянно переживающие из-за них могут считать, что эта работа должна оплачиваться выше и акцентировать свое внимание именно на материальной составляющей своего труда.

В результате сравнения уровня интереса к работе с исследуемыми показателями, мы получили прямые связи со следующими шкалами: шкала общей интернальности (R=0,42, при p=0,003), шкала интернальности в области неудач (R=0,51, при p=0,0002), шкала интернальности в области производственных отношений (R=0,55, при p=0,00005), эргичность предметная (R=0,70, при p=0,000..), пластичность предметная (R=0,35, при p=0,01), эмоциональность (R=0,36, при p=0,009). А также обратные связи со шкалой попустительский стиль руководства Старшего смены (R=-0,46, при p=0,0008).

Итак, мы обнаружили связь между уровнем интереса к работе с некоторыми компонентами уровня субъективного контроля. Так, чем чаще сотрудник считает, что его жизнью управляет судьба, что его профессиональные и личностные действия направляются чем-то или кем-то свыше, или же его неудачи или возникшие отношения – результат других людей, тем выше его интерес к данной работе. Можно предположить, что причиной этому может являться некая беспечность по отношению к работе. Мы имеем в виду то, что сотрудник будет более заинтересован работой, не задавая себе вопросы тем ли я занимаюсь, по тому ли профессиональному пути иду. Такого рода вопросы, на наш взгляд, могут задавать себе сотрудники с интернальным локусом контроля, постоянно анализирующие и оценивающие свой профессиональный путь и свой вклад в продвижение по нему. Можно предположить, что такие сотрудники более направлены на конечный результат, чем на сам процесс, и больше заинтересованы именно в конечной цели.

Мы также выявили связь между уровнем интереса к работе и стилем руководства. Так чем чаще в поведении руководителей, ответственных за смену, проявляется безразличие к трудовому процессу и организации в целом, тем больше ослабевает и интерес сотрудников к данной деятельности, тем меньше они уделяют внимания качеству выполняемых действий и проявляют инициативу.

Кроме того мы обнаружили связь между уровнем интереса к работе и некоторыми переменными темперамента. Так чем более активен и работоспособен человек, чем выше его общий жизненный тонус и возможность быстро менять виды деятельности, чем он более восприимчив к результатам собственного труда и совершаемым ошибками, тем выше его интерес к выполняемой работе. То есть при всех перечисленных качествах человек будет увлечен процессом труда, внимателен к результатам и возможным вариантам их улучшения, заинтересован в развитии в данной сфере.

В результате сравнения уровня удовлетворенности достижениями в профессиональной деятельности с исследуемыми показателями, мы получили прямые связи со следующими шкалами: шкала общей интернальности (R=0,29, при p=0,038), шкала интернальности в области межличностных отношений (R=0,29, при p=0,04), коллегиальный стиль руководства Старшего смены (R=0,46, при p=0,001), пластичность предметная (R=0,35, при p=0,015). А также обратные связи со шкалой попустительский стиль руководства Старшего смены (R=-0,49, при p=0,0003).

Итак, мы обнаружили связь между уровнем удовлетворенности достижениями в профессиональной деятельности и некоторыми компонентами уровня субъективного контроля. Вероятно сотрудники, которые полагают, что какие-либо события в их жизни являются результатом случая, везения или действий других людей, будут иметь более высокий уровень удовлетворенности достижениями в своей профессиональной деятельности. Можно предположить, что перекладывая ответственность на других людей, им остается довольствоваться тем, что им предлагают, или, говоря другими словами, их устраивает то, чего они достигли на данной работе, поскольку к этим достижениям они не прилагали усилий.

Более высокую удовлетворенность достижениями в профессиональной деятельности также будут чувствовать сотрудники, считающие себя в силах устанавливать и контролировать свои отношения с другими людьми, влиять на эти отношения и изменять их. Поскольку характер деятельности предполагает непосредственное общение с клиентами, совместное с ними разрешение возникших проблем, помощь при возникающих трудностях, то, по всей видимости, сотрудники, понимающие, что за протекание этого общения ответственны они, и что от их умения организовать этот процесс зависит качество работы, будут более удовлетворены своими достижениями в работе.

Мы также обнаружили связь между уровнем удовлетворенности достижениями в профессиональной деятельности и стилем руководства Старшего смены. Так более высокий уровень удовлетворенности достижениями в трудовой деятельности будут испытывать сотрудники тех смен, где руководители будут общаться с ними в рамках коллегиального стиля руководства. То есть будут поддерживать трудовую дисциплину, поддерживать контакты с подчиненными, не отдаляясь от них, и делегировать часть своих полномочий, а также распределять ответственность за выполняемую работу между сотрудниками. Сотрудники у таких руководителей будут ощущать значимость своего труда и ценить свои успехи и достижения в трудовой деятельности. На снижение уровня удовлетворенности достижениями в профессиональной деятельности будет влиять попустительский стиль руководителя в поведении с подчиненными. То есть руководитель, стирающий границы между собой и сотрудниками, безразлично относящийся к трудовому процессу и не выполняющий должным образом своих непосредственных обязанностей, будет снижать значимость деятельности и для сотрудников, поэтому они не будут придавать какого-либо значения достижениям и успехам в трудовой деятельности.

Кроме того мы обнаружили связь между уровнем удовлетворенности достижениями в профессиональной деятельности и некоторыми переменными темперамента. Так более высокую удовлетворенность достижениями в профессиональной деятельности будут чувствовать сотрудники, предпочитающие разнообразие действий и форм общения, легко переключающиеся с одного вида деятельности на другой, быстро меняющие программы алгоритмов действий. Исходя из характера выполняемой деятельности, можно предположить, что сотрудники в основном будут принимать за достижения количество новых освоенных алгоритмов поведения и общения (освоенных проектов), и легкость и эффективность их использования в возникающих ситуациях на рабочем месте будет приносить им удовлетворение достигнутыми успехами.

В результате сравнения уровня профессиональной ответственности с исследуемыми показателями, мы получили прямые связи со следующими шкалами: шкала интернальности в области неудач (R=0,30, при p=0,037), шкала интернальности в области производственных отношений (R=0,41, при p=0,004), эргичность предметная (R=0,57, при p=0,00002), эмоциональность (R=0,43, при p=0,002). А также обратные связи со шкалой попустительский стиль руководства Старшего смены (R=-0,38, при p=0,007).

Итак, мы обнаружили связь между уровнем профессиональной ответственности и некоторыми компонентами уровня субъективного контроля. Так чем больше у сотрудников выражен экстернальный локус контроля в области неудач, и производственных отношений, тем выше у него уровень профессиональной ответственности. То есть, чем чаще человек считает, что все неприятные моменты в его жизни происходят по воле случая, и его профессиональная деятельность строится под влиянием других людей или особого стечения обстоятельств, тем он более осознает ответственность за свою трудовую деятельность, чувствует вину за некачественно выполненные действия, осознает свой вклад в деятельность компании в целом. Можно предположить, что осознавая себя частью чего-то большего, например мира или организации, в которой работает, сотрудник с интернальным локусом контроля склонен приписывать ответственность за происходящие вокруг него и с ним события этому большему, внешнему, частью чего он является и считать себя неспособным повлиять на них. Однако в собственной профессиональной деятельности, он понимает, что может влиять и на процесс и на результат и соответственно ощущать ответственность за свои действия уже на себе. То есть, не имея возможности повлиять на судьбу или на организацию, в которой работает, он имеет возможность влиять на то, что ближе – на собственную профессиональную деятельность.

Мы также выявили связь между уровнем профессиональной ответственности и стилем руководства. Так чем чаще в поведении руководителя будет присутствовать попустительский компонент, тем ниже будет у сотрудников уровень профессиональной ответственности. То есть при безразличном отношении ответственного за смену к своей профессиональной деятельности, сотрудникам и своим трудовым обязанностям, уровень профессиональной ответственности у работников снижается. По всей видимости, это можно объяснить тем, сто отношение к выполняемой работе руководителя передается и сотрудникам, то есть он заражает их своим равнодушием и безразличием к выполнению трудовых задач, а значит и организации в целом.

Кроме того мы обнаружили связь между уровнем профессиональной ответственности и некоторыми переменными темперамента. Так чем активней и работоспособней сотрудник и чем больше он переживает за выполняемую им деятельность, тем выше у него уровень профессиональной ответственности. Это говорит о том, что сотрудники, стремящиеся к труду, находящиеся в хорошем жизненном тонусе и эмоционально относящиеся к результатам своего труда и самому процессу, чувствуют высокую ответственность за свою профессиональную деятельность и более осознанно подходят к ее выполнению.

В результате сравнения уровня притязаний в профессиональной деятельности с исследуемыми показателями, мы получили прямые связи со следующими шкалами: шкала интернальности в области межличностных отношений (R=0,44, при p=0,002), попустительский стиль руководства Старшего оператора (R=0,30, при p=0,04), пластичность предметная (R=0,38, при p=0,007), стрессоустойчивость (R=0,35, при p=0,01). А также обратные связи со шкалами коллегиальный стиль руководства Старшего смены (R=-0,29, при p=0,04) и Старшего оператора (R=-0,42, при p=0,002).

Итак, мы обнаружили связь между уровнем притязаний в профессиональной деятельности и некоторыми компонентами уровня субъективного контроля. Так чем выше у сотрудников уровень интернальности в сфере межличностных отношений, тем выше у них уровень притязаний в профессиональной деятельности. То есть, чем чаще сотрудник считает, что он может влиять на формирование взаимоотношений с окружающими его людьми, тем выше его уровень притязаний в данной профессии. По всей видимости, при уверенности человека в том, что он может влиять на свои социальные контакты и складывающиеся отношения, повышается его уровень притязаний в исполняемой им трудовой деятельности. То есть он считает, что может справляться с более сложными задачами, которые другие сотрудники будут выполнять хуже его. Можно предположить, что поскольку характер деятельности оператора Контакт-центра предполагает постоянное общение с клиентами, а в этой сфере сотрудники считают себя способными влиять на ход взаимодействия, у них, по всей вероятности, складывается ощущение своей значимости в данной деятельности, и чувство, что данную работу могут выполнять только люди с определенными навыками.

Мы также выявили связь между уровнем притязаний в профессиональной деятельности и стилем руководства. Так чем чаще в поведении руководителя наблюдается попустительский стиль руководства и реже коллегиальный, тем выше будет уровень притязаний у сотрудников. То есть при халатном отношении руководителя к собственной деятельности и деятельности сотрудников, у последних уровень притязаний в профессиональной деятельности будет выше, чем при демократичном поведении руководителя. Можно предположить, что при попустительском стиле руководства сотрудники претендуют на выполнение более сложных трудовых задач, возможно даже задач руководства, и считают себя способными на это. А при коллегиальном стиле руководства они больше заняты своими задачами и не претендуют на чужие.

Кроме того мы обнаружили связь между уровнем притязаний в профессиональной деятельности и некоторыми переменными темперамента и свойствами личности. Так чем интенсивнее у сотрудников выражен такой компонент темперамента как предметная пластичность, тем более высокий уровень притязаний будет у него наблюдаться. То есть, чем быстрее и легче сотрудник переключается с одного вида деятельности на другой, чем легче меняет свои поведенческие программы, тем более сложные задачи в этой сфере деятельности он может решать. Кроме того, чем менее стрессоустойчив сотрудник, тем также выше уровень его притязаний. Можно предположить, что сотрудники, подверженные влиянию стрессоров на данной работе и постоянно переживающие из-за своей деятельности на данной должности, считают себя достойными чего-то большего. Это предположение подтверждается наблюдением за сотрудниками с низким уровнем стрессоустойчивости. К настоящему моменту часть из них уволилась, а часть собирается сделать это в ближайшее время. Данное решение многие из них объясняют именно тем, что они "достойны большего и не собираются здесь сидеть", даже не имея других альтернатив трудоустройства.

Таким образом, мы видим, что существуют взаимосвязи между отдельными составляющими удовлетворенности трудом, а также локусом контроля сотрудников, уровнем их стрессоустойчивости, стилем руководства ответственных за смены и личностными особенностями исследуемых. Из приведенной ниже схемы (Рис.7) мы можем видеть, что наиболее часто компоненты удовлетворенности трудом связаны прямой связью с такими исследуемыми параметрами как общая интернальность, интернальность в области производственных отношений и в области неудач, а также коллегиальный стиль руководства Старшего смены. Обратной связью компоненты удовлетворенности трудом наиболее часто связаны с такими исследуемыми параметрами как попустительский стиль руководства Старшего смены и Старшего оператора, социальная пластичность и стрессоустойчивость.

Рис.7. Количество выявленных в ходе исследования прямых и обратных связей между признаками

Кроме того, мы обнаружили, что такие исследуемые параметры как социальный и предметный темп, социальная эргичность и директивный стиль руководства Старшего оператора вовсе не влияют на удовлетворенность сотрудниками своим трудом.

3.5 Характеристика личностного типа сотрудника оптимально подходящего на должность оператора

Проведя анализ данных полученых в ходе наблюдения и опроса сотрудников, можно говорить о том, что личностный тип оператора Контакт-центра должен включать в себя следующие характеристики: низкий или средний уровень социальной пластичности и социальной эмоциональности, экстернальный локус контроля в области производственных отношений и в области неудач, интернальный локус контроля в области межличностных отношений и в области достижений, высокая или средняя стрессоустойчивость, высокий или средний уровень предметной пластичности и предметной эмоциональности.

Другими словами, в ситуации общения с клиентами на горячих линиях, сотрудник должен обладать минимальной коммуникативной импульсивностью, контролировать свой стиль общения и внешнее проявление эмоций, быть сдержанным в установлении социальных связей. В сфере межличностного общения ему также необходимо иметь невысокий уровень чувствительности к неудачам, возникающим в процессе социального взаимодействия, спокойное отношение к этому процессу и уверенность в себе, поскольку в данной профессии общаться с "проблемными" клиентами приходится достаточно часто.

В отношении самого процесса деятельности, оптимальный сотрудник должен обладать навыками быстрого переключения внимания с одного вида деятельности на другой, возможностью частых переходов от выполнения одних речевых и операциональных алгоритмов к другим и выполнению нескольких операций одновременно. Кроме того, он должен обладать высокой чувствительностью к результатам своей работы, ему должно быть важно ощущение своей эффективности в выполнении работы.

Сотрудник также должен быть невосприимчив или мало восприимчив к стрессорам и раздражителям, нетревожным, устойчивым к негативным ситуациям.

Выводы

1. Уровень удовлетворенности различными составляющими труда у сотрудников дневных и ночных смен различается. По большинству параметров сотрудники имеют средний уровень удовлетворенности. Мы считаем, что часть из этих составляющих удовлетворенности трудом, таких как достижения в работе, условия труда, взаимоотношения с руководителем, интерес к работе и профессиональная ответственность могут поддаваться изменению со стороны организации, поэтому можно говорить о том, что есть возможность повысить уровень удовлетворенности сотрудников своим трудом в исследуемой организации.
2. Выявлено, что сотрудники дневных смен в большей степени удовлетворены работой в данной организации на занимаемой должности оператора, чем сотрудники ночных смен. Они в большей степени склонны брать на себя ответственность за события, происходящие в их жизни и профессии, чем сотрудники ночных смен. Темперамент сотрудников дневных и ночных смен очень похож. Однако сотрудники дневных смен более активны, инициативны, энергичны и чувствительны, а сотрудники ночных смен более приспособляемые к условиям внешнего мира, а также более гибкие. Сотрудники ночных смен также более устойчивы к различным стрессорам, чем сотрудники дневных смен.
3. Обнаружено, что как в дневных, так и в ночных сменах преобладает коллегиальный стиль руководства у Старших смен и Старших операторов. Однако при сравнении между собой Старших дневных и ночных смен, а также Старших операторов дневных и ночных смен, можно наблюдать некоторые различия в поведении. Статистически подтверждено, что эти различия влияют на некоторые аспекты удовлетворенности трудом сотрудников Контакт-центра, что свидетельствует о том, что через ответственных за смену, можно влиять и на саму смену.
4. Выявлены социально-психологические детерминанты удовлетворенности трудом сотрудников Контакт-центра , на основе которых описан оптимальный личностный тип сотрудника, подходящего на изучаемую должность.

Заключение и рекомендации

В современных, динамично изменяющихся условиях персонал является ключевым активом организации, обеспечивающим ее конкурентоспособность и устойчивое развитие. Понимание и удовлетворение текущих и будущих ожиданий и потребностей работников является залогом долгосрочного успеха и процветания организации.

Качественная оценка удовлетворенности персонала трудом способствует принятию руководством взвешенных, обоснованных решений, для чего необходимо обладать достоверной, своевременной, полной информацией о состоянии трудовых ресурсов в организации.

В данном исследовании мы изучали особенности удовлетворенности различными аспектами и условиями труда сотрудников , а также особенности личностного типа сотрудника оптимально подходящего на должность оператора Контакт-центра. В качестве объекта исследования были обозначены личностные особенности сотрудников и их удовлетворенность трудом. Предметом исследования была взаимосвязь между личностными особенностями сотрудников и их удовлетворенностью различными аспектами и условиями труда.

В ходе исследования мы достигли поставленных перед нами задач, а именно

* + выявили степень удовлетворенности различными аспектами и условиями труда операторов ;
	+ выявили локус контроля, уровень стрессоустойчивости операторов, особенности темперамента операторов ;
	+ установили стиль руководства Старших смены и Старших операторов в каждой из рабочих смен;
	+ описали уровень удовлетворенности трудом в по каждому из составляющих ее параметров;
	+ сравнили сотрудников дневных и ночных смен по выявленным в результате исследования показателям;
	+ обнаружили и проанализировли взаимосвязи между степенью удовлетворенности различными аспектами и условиями труда, локусом контроля сотрудников, уровнем их стрессоустойчивости, стилем руководства ответственных за смены, а также личностными особенностями исследуемых;
	+ разработали рекомендации по повышению уровня удовлетворенности трудом у сотрудников;
	+ описали личностный тип сотрудника оптимально подходящего на должность оператора .

В ходе анализа результатов проделанной работы мы подтвердили наши гипотезы, проанализировали связи между отдельными изученными параметрами и удовлетворенностью трудом, описали личностный тип сотрудника, оптимально подходящего на должность оператора Контакт-центра. Результаты, полученные нами в проведенном исследовании позволили составить следующие рекомендации по работе с персоналом, находящемся в должности оператора Контакт-центра.

В условиях работы на должности оператора горячих линий, где нет карьерного роста, возможности самовыражения, а есть информирование клиента в соответствии со стандартами и требованиями заказчиков, довольно трудно мотивировать сотрудников и повышать их уровень удовлетворенность своим трудом. Однако исходя из проведенного исследования, можно предположить, что повысить удовлетворенность трудом возможно, внеся элемент сложности и карьерности в сам процесс выполняемой работы. Например, этого можно добиться, разделив все рабочие проекты по степени сложности и продвигая по ним сотрудников, повышая их статус и оплату труда, поскольку в настоящее время многие сотрудники возмущены тем, что работая на проектах разной сложности, они получают одинаковую зарплату. Система проектов разной сложности позволит создать возможность официального повышения профессионального уровня.

Кроме того, сотрудникам не хватает публичного одобрения, со стороны руководства. Многим кажется, что их труд никому незаметен: ни клиентам, ни компании. Сотрудникам стоит говорить об их ошибках и достижениях в ходе выполнения работы, поскольку это, во-первых, дает им возможность видеть свои минусы и работать над ними, и, во-вторых, знать свои плюсы и понимать, что компания о них тоже знает и ценит их.

Поскольку должность оператора Контакт-центра новая для г. … , отношение к ней еще не сформировано. Однако наблюдается тенденция воспринимать ее как временную работу или подработку. Для компании это не очень выгодно, поскольку в таком случае сотрудники будут довольно часто меняться. Поэтому в настоящее время необходимо формировать отношение сотрудников к данной должности их заинтересованность в ней. Профессии не хватает престижа в глазах сотрудников. Кроме того, многие даже не знают о компании, в которой работают. В связи с этим необходимо разработать презентацию для сотрудников, где было бы доступно, ярко и эмоционально рассказано о компании, о ее развитии и перспективах, о значимости должности оператора Контакт-центра в данной компании и о возможностях, открывающихся перед сотрудниками (не обязательно в профессиональной деятельности).

Список литературы

1. Бессокирная Г.П. Темницкий А.Л. Удовлетворенность работой на предприятии и удовлетворенность жизнью. – СПб.: Питер, 2004.
2. Бурякова Е.С. Об удовлетворенности трудом, как слагаемом эффективной деятельности рекрутера//Московский психологический журнал. №3, 2008.
3. Бюссинг А. Мотивация и удовлетворенность//Управление человеческими ресурсами / Под ред. М. Пула, М. Уорнера. – СПб.: Питер, 2002.
4. Виханский О.С., Наумов А. И. Менеджмент: человек, стратегия, организация, процесс. М.: МГУ, 1997.
5. Гневко В.А., Яковлев И.П. Менеджмент: социально-гуманистическое измерение. СПб. Ин-т управления и экономики, 1996.
6. Головач В. Три источника и две части субъективной удовлетворенности// www.gumer.ru
7. Занковский А.Н. Организационная психология. М.: ""Флинта"", 2000.
8. Занюк С. С. Психология мотивации. – К.: Эльга-Н; Ника-Центр, 2001.
9. Захаров В. П. Удовлетворенность трудом (описание и измерение) // Личность и Деятельность / Под ред. А. А. Крылова. Л., 1982
10. Интегральная удовлетворенность трудом / Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. - М., Изд-во Института Психотерапии. 2002.
11. Камерон К. Диагностика и измерение организационной культуры /К. Камерон, Р. Куинн. СПб.: ПИТЕР, 2001.
12. Коул М. Культурно-историческая психология. Наука будущего. М.: Кгито-Ценр, 1997.
13. Кревневич В.В. Автоматизация и удовлетворенность трудом. - М.: Мысль, 1987.
14. Лысенко Ю. Н. Эффективность профессиональной деятельности / Монография / Ю. Н. Лысенко; М-во общ. и проф. образования РФ. Самар. гос. пед. ун-т 1998.
15. Магура М., Курбатова М. Секреты мотивации, или мотивация без секретов//"Управление персоналом", 2007, № 13-14
16. Максименко А.А. Организационная культура: системно-психологическое описание. Учебное пособие. Кострома, 2003.
17. Маркова А.К. Психология профессионализма. М., 1996.
18. Мильман В.Э. Рабочая мотивация и удовлетворенность трудом. // Психологический журнал. – 1985, № 5.
19. Ньюстром Д.В. Организационное поведение / Д.В. Ньюстром, К. Девис. СПб. ПИТЕР, 2000.
20. Организационная психология / сост. и общ. ред. А.В. Винокурова. СПб.: ПИТЕР, 2001.
21. Патрушев В.Д., Бессокирная Г.П., Темницкий А.Л. Рабочие на частном предприятии: мотивация, оплата труда и удовлетворенность работой // Социологические исследования. 1998. № 4.
22. Почебут Л. Г., Чикер В. А. Организационная социальная психология: Учебное пособие. - СПб.: Изд-во "Речь", 2002.
23. Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности/Под ред. Г.С. Никифорова, М.А. Дмитриевой, В.М. Снеткова. СПб.: Речь, 2003.
24. Пряжникова Е. Ю. Психологические основы развития профессионального самосознания профконсультанта. Дис. д-ра психол. наук. Тверь.2001.
25. Психология личности. Тесты, опросники, методики/Сост. Н.В. Киршева, Н.В. Рябчикова. – М., Геликон, 1995.
26. Радугин А.А. Введение в менеджмент: социология организаций и управления. Воронеж, 1995.
27. Радул Н.Н. Особенности профессиональной самореализации военного психолога. Автореф. диссертации на соискание степени кандидата псих.наук, М.2001.
28. Райгородский Д. Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты. Учебное пособие. – Самара: Изд. дом "БАХРАХ-М", 2005.
29. Ревская Н.Е. Психология менеджмента. Конспект лекций.— СПб.: Альфа, 2001
30. Смирнов Э.А. Основы теории организации: Учеб. пособие для вузов. М.: Аудит: ЮНИТИ, 1998.
31. Соломанидина Т.О., Соломанидин В.Г. Мотивация трудовой деятельности персонала // Управление персоналом. – М., 2005.
32. Справочник практического психолога. Психодиагностика/под общ. ред. С.Т. Посоховой. – М.: АСТ; СПб.: Сова, 2006.
33. Тарасова Н.А. Удовлетворенность персонала трудом: понятие и оценка
34. Харский К. Благонадежность и лояльность персонала. – СПб.: Питер, 2003.
35. Холл Р.Х. Организации: структуры, процессы, результаты. СПб.: ПИТЕР, 2001.
36. Хэкман Дж. Р., Олдхэм Г., Дженсон Р., Пэди К. Новая стратегия обогащения работы // Барри М. Стоу. Антология организационной психологии. – М.: Вершина, 2005.
37. Человек и его работа / под ред. А.Г. Здравомыслова, В.П. Рогожина, В.А. Ядова. М., 1967.
38. Шейн Э. Организационная культура и лидерство. СПб.: ПИТЕР, 2002.
39. Шекшня С.В. Управление персоналом в современной организации. М.: Интел-Синтез, 1997.
40. Экспериментальная и прикладная психология. – Вып. II: Личность и деятельность. – Л. 1982
41. Ядов В.А., Киссель А.А. Удовлетворенность работой: Анализ эмпирических обобщений и попытка их теоретического истолкования // Социологические исследования. №1, 1974.

Приложения

Приложение 1

Анализ ответов сотрудникам по отдельным составляющим удовлетворенности трудом.

А

Б

Приложение 2

Связи между исследуемыми показателями, выявленные с помощью электронной программы STATISTICA

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Общая удовлетворенность трудом | Valid | Spearman | t(N-2) | p-level |
| УТобщая & Иобщая | 73 | 0,525949 | 4,19411 | 0,000123 |
| УТобщая & Идостижения | 73 | 0,331732 | 2,38497 | 0,021258 |
| УТобщая & Инеудачи | 73 | 0,568747 | 4,68982 | 0,000025 |
| УТобщая & Ипроизв.отн. | 73 | 0,622872 | 5,39997 | 0,000002 |
| УТобщая & Имежл.отн. | 73 | 0,193557 | 1,33807 | 0,187450 |
| УТобщая & Директивный СМ | 73 | -0,200051 | -1,38481 | 0,172792 |
| УТобщая & ПопустительскийСМ | 73 | -0,569725 | -4,70175 | 0,000024 |
| УТобщая & Коллегиальный СМ | 73 | 0,462536 | 3,53832 | 0,000933 |
| УТобщая & Директивный СО | 73 | 0,021688 | 0,14713 | 0,883671 |
| УТобщая & Попустительский СО | 73 | -0,262034 | -1,84155 | 0,071994 |
| УТобщая & Коллегиальный СО | 73 | 0,312297 | 2,22962 | 0,030696 |
| УТобщая & Эргичность | 73 | 0,602236 | 5,11646 | 0,000006 |
| УТобщая & Соц.эргичность | 73 | 0,177462 | 1,22302 | 0,227552 |
| УТобщая & Пластичность | 73 | 0,328276 | 2,35710 | 0,022730 |
| УТобщая & Соц.пластичность | 73 | -0,302406 | -2,15177 | 0,036699 |
| УТобщая & Темп | 73 | 0,128900 | 0,88160 | 0,382578 |
| УТобщая & Соц.темп | 73 | 0,011039 | 0,07488 | 0,940638 |
| УТобщая & эмоциональность | 73 | 0,319505 | 2,28686 | 0,026854 |
| УТобщая & Соц.эмоциональность | 73 | -0,139899 | -0,95826 | 0,342939 |
| УТобщая & Контроль | 73 | 0,411914 | 3,06592 | 0,003626 |
| УТобщая & Стрессоустойчивость | 73 | -0,137003 | -0,93804 | 0,353122 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Интерес к работе | Valid | Spearman | t(N-2) | p-level |
| Интерес & Иобщая | 73 | 0,423445 | 3,17019 | 0,002710 |
| Интерес & Идостижения | 73 | 0,120842 | 0,82564 | 0,413269 |
| Интерес & Инеудачи | 73 | 0,518504 | 4,11269 | 0,000160 |
| Интерес & Ипроизв.отн. | 73 | 0,553040 | 4,50205 | 0,000046 |
| Интерес & Имежл.отн. | 73 | 0,066849 | 0,45441 | 0,651670 |
| Интерес & Директивный СМ | 73 | -0,144380 | -0,98960 | 0,327546 |
| Интерес & ПопустительскийСМ | 73 | -0,464992 | -3,56227 | 0,000869 |
| Интерес & Коллегиальный СМ | 73 | 0,240644 | 1,68154 | 0,099436 |
| Интерес & Директивный СО | 73 | -0,095651 | -0,65173 | 0,517821 |
| Интерес & Попустительский СО | 73 | -0,229587 | -1,59987 | 0,116475 |
| Интерес & Коллегиальный СО | 73 | 0,247587 | 1,73318 | 0,089764 |
| Интерес & Эргичность | 73 | 0,704549 | 6,73353 | 0,000000 |
| Интерес & Соц.эргичность | 73 | -0,071761 | -0,48796 | 0,627895 |
| Интерес & Пластичность | 73 | 0,357296 | 2,59457 | 0,012664 |
| Интерес & Соц.пластичность | 73 | -0,250999 | -1,75865 | 0,085288 |
| Интерес & Темп | 73 | -0,030377 | -0,20612 | 0,837605 |
| Интерес & Соц.темп | 73 | -0,105772 | -0,72143 | 0,474297 |
| Интерес & эмоциональность | 73 | 0,368896 | 2,69183 | 0,009876 |
| Интерес & Соц.эмоциональность | 73 | -0,027606 | -0,18730 | 0,852247 |
| Интерес & Контроль | 73 | 0,339594 | 2,44876 | 0,018206 |
| Интерес & Стрессоустойчивость | 73 | -0,031013 | -0,21044 | 0,834255 |
| Удовлетворенность достижениями в профессиональной деятельности | Valid | Spearman | t(N-2) | p-level |
| УДостижениями & Иобщая | 73 | 0,299385 | 2,12814 | 0,038715 |
| УДостижениями & Идостижения | 73 | 0,021945 | 0,14888 | 0,882303 |
| УДостижениями & Инеудачи | 73 | 0,183503 | 1,26608 | 0,211860 |
| УДостижениями & Ипроизв.отн. | 73 | 0,213266 | 1,48050 | 0,145557 |
| УДостижениями & Имежл.отн. | 73 | 0,287927 | 2,03917 | 0,047203 |
| УДостижениями & Директивный СМ | 73 | -0,073566 | -0,50031 | 0,619245 |
| УДостижениями & ПопустительскийСМ | 73 | -0,495922 | -3,87337 | 0,000338 |
| УДостижениями & Коллегиальный СМ | 73 | 0,457200 | 3,48663 | 0,001087 |
| УДостижениями & Директивный СО | 73 | 0,150574 | 1,03302 | 0,306994 |
| УДостижениями & Попустительский СО | 73 | -0,187041 | -1,29136 | 0,203029 |
| УДостижениями & Коллегиальный СО | 73 | 0,192358 | 1,32947 | 0,190250 |
| УДостижениями & Эргичность | 73 | 0,179577 | 1,23807 | 0,221970 |
| УДостижениями & Соц.эргичность | 73 | 0,054861 | 0,37264 | 0,711125 |
| УДостижениями & Пластичность | 73 | 0,347311 | 2,51195 | 0,015579 |
| УДостижениями & Соц.пластичность | 73 | -0,132602 | -0,90736 | 0,368945 |
| УДостижениями & Темп | 73 | -0,027920 | -0,18944 | 0,850582 |
| УДостижениями & Соц.темп | 73 | 0,150616 | 1,03331 | 0,306860 |
| УДостижениями & эмоциональность | 73 | 0,074304 | 0,50535 | 0,615724 |
| УДостижениями & Соц.эмоциональность | 73 | -0,022698 | -0,15398 | 0,878297 |
| УДостижениями & Контроль | 73 | 0,213356 | 1,48115 | 0,145383 |
| УДостижениями & Стрессоустойчивость | 73 | -0,041132 | -0,27921 | 0,781335 |
| Удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками | Valid | Spearman | t(N-2) | p-level |
| УВз с сотруд & Иобщая | 73 | 0,637939 | 5,61847 | 0,000001 |
| УВз с сотруд & Идостижения | 73 | 0,268992 | 1,89421 | 0,064495 |
| УВз с сотруд & Инеудачи | 73 | 0,529304 | 4,23123 | 0,000110 |
| УВз с сотруд & Ипроизв.отн. | 73 | 0,310457 | 2,21507 | 0,031746 |
| УВз с сотруд & Имежл.отн. | 73 | 0,498402 | 3,89912 | 0,000312 |
| УВз с сотруд & Директивный СМ | 73 | -0,116641 | -0,79653 | 0,429814 |
| УВз с сотруд & ПопустительскийСМ | 73 | -0,245494 | -1,71759 | 0,092598 |
| УВз с сотруд & Коллегиальный СМ | 73 | 0,174654 | 1,20305 | 0,235111 |
| УВз с сотруд & Директивный СО | 73 | 0,054600 | 0,37087 | 0,712438 |
| УВз с сотруд & Попустительский СО | 73 | -0,324723 | -2,32857 | 0,024331 |
| УВз с сотруд & Коллегиальный СО | 73 | 0,477153 | 3,68245 | 0,000606 |
| УВз с сотруд & Эргичность | 73 | -0,073095 | -0,49709 | 0,621495 |
| УВз с сотруд & Соц.эргичность | 73 | 0,098255 | 0,66964 | 0,506435 |
| УВз с сотруд & Пластичность | 73 | 0,166452 | 1,14490 | 0,258172 |
| УВз с сотруд & Соц.пластичность | 73 | -0,359481 | -2,61278 | 0,012093 |
| УВз с сотруд & Темп | 73 | -0,027932 | -0,18952 | 0,850521 |
| УВз с сотруд & Соц.темп | 73 | -0,238327 | -1,66437 | 0,102837 |
| УВз с сотруд & эмоциональность | 73 | -0,053536 | -0,36362 | 0,717807 |
| УВз с сотруд & Соц.эмоциональность | 73 | -0,363222 | -2,64408 | 0,011166 |
| УВз с сотруд & Контроль | 73 | 0,277531 | 1,95927 | 0,056158 |
| УВз с сотруд & Стрессоустойчивость | 73 | -0,334359 | -2,40622 | 0,020193 |
| Удовлетворенность взаимоотношениями с руководством | Valid | Spearman | t(N-2) | p-level |
| УВз руководит & Иобщая | 73 | 0,103050 | 0,70266 | 0,485810 |
| УВз руководит & Идостижения | 73 | 0,111901 | 0,76374 | 0,448919 |
| УВз руководит & Инеудачи | 73 | 0,169078 | 1,16349 | 0,250630 |
| УВз руководит & Ипроизв.отн. | 73 | 0,442855 | 3,35000 | 0,001621 |
| УВз руководит & Имежл.отн. | 73 | 0,061082 | 0,41505 | 0,680034 |
| УВз руководит & Директивный СМ | 73 | -0,247323 | -1,73121 | 0,090118 |
| УВз руководит & ПопустительскийСМ | 73 | -0,652634 | -5,84206 | 0,000000 |
| УВз руководит & Коллегиальный СМ | 73 | 0,519302 | 4,12136 | 0,000156 |
| УВз руководит & Директивный СО | 73 | 0,028133 | 0,19088 | 0,849458 |
| УВз руководит & Попустительский СО | 73 | -0,362965 | -2,64192 | 0,011228 |
| УВз руководит & Коллегиальный СО | 73 | 0,354778 | 2,57363 | 0,013352 |
| УВз руководит & Эргичность | 73 | 0,552363 | 4,49411 | 0,000047 |
| УВз руководит & Соц.эргичность | 73 | 0,095962 | 0,65386 | 0,516457 |
| УВз руководит & Пластичность | 73 | 0,244390 | 1,70937 | 0,094122 |
| УВз руководит & Соц.пластичность | 73 | -0,112467 | -0,76766 | 0,446612 |
| УВз руководит & Темп | 73 | -0,045052 | -0,30587 | 0,761087 |
| УВз руководит & Соц.темп | 73 | 0,076344 | 0,51931 | 0,606036 |
| УВз руководит & эмоциональность | 73 | 0,416224 | 3,10468 | 0,003256 |
| УВз руководит & Соц.эмоциональность | 73 | 0,031632 | 0,21465 | 0,830993 |
| УВз руководит & Контроль | 73 | 0,392898 | 2,89780 | 0,005738 |
| УВз руководит & Стрессоустойчивость | 73 | 0,006936 | 0,04704 | 0,962682 |
|  |  |  |  |  |
| Уровень притязаний | Valid | Spearman | t(N-2) | p-level |
| УрПритяз & Иобщая | 73 | 0,137255 | 0,93981 | 0,352226 |
| УрПритяз & Идостижения | 73 | -0,076668 | -0,52152 | 0,604507 |
| УрПритяз & Инеудачи | 73 | 0,104986 | 0,71601 | 0,477607 |
| УрПритяз & Ипроизв.отн. | 73 | 0,041994 | 0,28507 | 0,776869 |
| УрПритяз & Имежл.отн. | 73 | 0,437718 | 3,30186 | 0,001863 |
| УрПритяз & Директивный СМ | 73 | 0,201148 | 1,39272 | 0,170400 |
| УрПритяз & ПопустительскийСМ | 73 | 0,152350 | 1,04549 | 0,301260 |
| УрПритяз & Коллегиальный СМ | 73 | -0,294001 | -2,08621 | 0,042532 |
| УрПритяз & Директивный СО | 73 | 0,207181 | 1,43633 | 0,157674 |
| УрПритяз & Попустительский СО | 73 | 0,302493 | 2,15245 | 0,036642 |
| УрПритяз & Коллегиальный СО | 73 | -0,429098 | -3,22199 | 0,002341 |
| УрПритяз & Эргичность | 73 | 0,273353 | 1,92738 | 0,060121 |
| УрПритяз & Соц.эргичность | 73 | 0,107492 | 0,73330 | 0,467099 |
| УрПритяз & Пластичность | 73 | 0,382820 | 2,81051 | 0,007242 |
| УрПритяз & Соц.пластичность | 73 | 0,057626 | 0,39149 | 0,697245 |
| УрПритяз & Темп | 73 | 0,023149 | 0,15705 | 0,875893 |
| УрПритяз & Соц.темп | 73 | -0,187002 | -1,29109 | 0,203124 |
| УрПритяз & эмоциональность | 73 | 0,012361 | 0,08385 | 0,933543 |
| УрПритяз & Соц.эмоциональность | 73 | -0,124609 | -0,85178 | 0,398751 |
| УрПритяз & Контроль | 73 | 0,012326 | 0,08361 | 0,933733 |
| УрПритяз & Стрессоустойчивость | 73 | 0,353585 | 2,56374 | 0,013688 |
| Предпочтение выполняемой работы заработку | Valid | Spearman | t(N-2) | p-level |
| Заработок & Иобщая | 73 | 0,433093 | 3,25887 | 0,002107 |
| Заработок & Идостижения | 73 | 0,296374 | 2,10466 | 0,040814 |
| Заработок & Инеудачи | 73 | 0,634010 | 5,56048 | 0,000001 |
| Заработок & Ипроизв.отн. | 73 | 0,327693 | 2,35241 | 0,022987 |
| Заработок & Имежл.отн. | 73 | 0,100046 | 0,68196 | 0,498681 |
| Заработок & Директивный СМ | 73 | -0,347111 | -2,51031 | 0,015643 |
| Заработок & ПопустительскийСМ | 73 | -0,191839 | -1,32574 | 0,191473 |
| Заработок & Коллегиальный СМ | 73 | 0,470362 | 3,61501 | 0,000742 |
| Заработок & Директивный СО | 73 | 0,016881 | 0,11451 | 0,909333 |
| Заработок & Попустительский СО | 73 | -0,262089 | -1,84196 | 0,071932 |
| Заработок & Коллегиальный СО | 73 | 0,360041 | 2,61745 | 0,011950 |
| Заработок & Эргичность | 73 | 0,219059 | 1,52271 | 0,134676 |
| Заработок & Соц.эргисчность | 73 | 0,073144 | 0,49742 | 0,621265 |
| Заработок & Пластичность | 73 | 0,052704 | 0,35795 | 0,722015 |
| Заработок & Соц.пластичность | 73 | -0,187653 | -1,29574 | 0,201528 |
| Заработок & Темп | 73 | 0,187363 | 1,29366 | 0,202240 |
| Заработок & Соц.темп | 73 | -0,053231 | -0,36154 | 0,719349 |
| Заработок & эмоциональность | 73 | 0,197784 | 1,36847 | 0,177812 |
| Заработок & Соц.эмоциональность | 73 | -0,073090 | -0,49705 | 0,621523 |
| Заработок & Контроль | 73 | 0,433717 | 3,26465 | 0,002073 |
| Заработок & Стрессоустойчивость | 73 | -0,372737 | -2,72435 | 0,009078 |
| Удовлетворенность условиями труда | Valid | Spearman | t(N-2) | p-level |
| УУсл.Труда & Иобщая | 73 | 0,520158 | 4,13067 | 0,000151 |
| УУсл.Труда & Идостижения | 73 | 0,443939 | 3,36021 | 0,001574 |
| УУсл.Труда & Инеудачи | 73 | 0,539189 | 4,34223 | 0,000077 |
| УУсл.Труда & Ипроизв.отн. | 73 | 0,551796 | 4,48747 | 0,000048 |
| УУсл.Труда & Имежл.отн. | 73 | -0,149273 | -1,02389 | 0,311242 |
| УУсл.Труда & Директивный СМ | 73 | -0,279441 | -1,97390 | 0,054417 |
| УУсл.Труда & ПопустительскийСМ | 73 | -0,581432 | -4,84696 | 0,000015 |
| УУсл.Труда & Коллегиальный СМ | 73 | 0,436742 | 3,29276 | 0,001912 |
| УУсл.Труда & Директивный СО | 73 | 0,060668 | 0,41223 | 0,682084 |
| УУсл.Труда & Попустительский СО | 73 | -0,594661 | -5,01654 | 0,000008 |
| УУсл.Труда & Коллегиальный СО | 73 | 0,612950 | 5,26151 | 0,000004 |
| УУсл.Труда & Эргичность | 73 | 0,404413 | 2,99905 | 0,004360 |
| УУсл.Труда & Соц.эргичность | 73 | 0,081438 | 0,55418 | 0,582141 |
| УУсл.Труда & Пластичность | 73 | 0,051092 | 0,34698 | 0,730191 |
| УУсл.Труда & Соц.пластичность | 73 | -0,462009 | -3,53318 | 0,000947 |
| УУсл.Труда & Темп | 73 | 0,218964 | 1,52202 | 0,134849 |
| УУсл.Труда & Соц.темп | 73 | -0,131728 | -0,90127 | 0,372138 |
| УУсл.Труда & эмоциональность | 73 | 0,227865 | 1,58721 | 0,119316 |
| УУсл.Труда & Соц.эмоциональность | 73 | -0,079408 | -0,54028 | 0,591613 |
| УУсл.Труда & Контроль | 73 | 0,409506 | 3,04437 | 0,003849 |
| УУсл.Труда & Стрессоустойчивость | 73 | -0,397839 | -2,94104 | 0,005106 |
| Профессиональная ответственность | Valid | Spearman | t(N-2) | p-level |
| Проф.отв. & Иобщая | 73 | 0,085045 | 0,57890 | 0,565482 |
| Проф.отв. & Идостижения | 73 | 0,153541 | 1,05387 | 0,297449 |
| Проф.отв. & Инеудачи | 73 | 0,302115 | 2,14949 | 0,036890 |
| Проф.отв. & Ипроизв.отн. | 73 | 0,409024 | 3,04007 | 0,003895 |
| Проф.отв. & Имежл.отн. | 73 | -0,212022 | -1,47146 | 0,147976 |
| Проф.отв. & Директивный СМ | 73 | 0,065691 | 0,44651 | 0,657327 |
| Проф.отв. & ПопустительскийСМ | 73 | -0,383566 | -2,81693 | 0,007120 |
| Проф.отв. & Коллегиальный СМ | 73 | 0,221728 | 1,54222 | 0,129872 |
| Проф.отв. & Директивный СО | 73 | 0,176459 | 1,21588 | 0,230233 |
| Проф.отв. & Попустительский СО | 73 | -0,058014 | -0,39413 | 0,695303 |
| Проф.отв. & Коллегиальный СО | 73 | 0,002735 | 0,01855 | 0,985280 |
| Проф.отв. & Эргичность | 73 | 0,569201 | 4,69535 | 0,000024 |
| Проф.отв. & Соц.эргисчность | 73 | 0,045798 | 0,31095 | 0,757247 |
| Проф.отв. & Пластичность | 73 | 0,193810 | 1,33989 | 0,186863 |
| Проф.отв. & Соц.пластичность | 73 | 0,120545 | 0,82358 | 0,414428 |
| Проф.отв. & Темп | 73 | 0,249166 | 1,74496 | 0,087669 |
| Проф.отв. & Соц.темп | 73 | 0,108953 | 0,74338 | 0,461030 |
| Проф.отв. & эмоциональность | 73 | 0,430503 | 3,23493 | 0,002256 |
| Проф.отв. & Соц.эмоциональность | 73 | -0,132147 | -0,90420 | 0,370602 |
| Проф.отв. & Контроль | 73 | 0,517242 | 4,09902 | 0,000167 |
| Проф.отв. & Стрессоустойчивость | 73 | -0,036933 | -0,25066 | 0,803192 |

Приложение 3

Различия между дневной и ночной сменами по исследуемым показателям, выявленные с помощью электронной программы STATISTICA

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Дневная смена | Ночная смена |  | Дневная смена | Ночная смена |  |
| Rank Sum | Rank Sum | U | Valid N | Valid N | p-level |
| УТобщая | 909,0000 | 631,0000 | 253,0000 | 42 | 31 | 0,035336 |
| Интерес | 890,0000 | 650,0000 | 272,0000 | 42 | 31 | 0,075573 |
| УДостижениями | 788,0000 | 752,0000 | 374,0000 | 42 | 31 | 0,953398 |
| УВз с сотруд | 738,0000 | 802,0000 | 332,0000 | 42 | 31 | 0,446708 |
| УВз руководит | 851,0000 | 689,0000 | 311,0000 | 42 | 31 | 0,265221 |
| УрПритяз | 878,0000 | 662,0000 | 284,0000 | 42 | 31 | 0,115989 |
| Заработок | 809,0000 | 731,0000 | 353,0000 | 42 | 31 | 0,682348 |
| УУсл.труда | 809,0000 | 731,0000 | 353,0000 | 42 | 31 | 0,682348 |
| Проф.отв. | 935,0000 | 605,0000 | 227,0000 | 42 | 31 | 0,010487 |
| Иобщая | 764,0000 | 776,0000 | 358,0000 | 42 | 31 | 0,744664 |
| Идостижения | 845,0000 | 695,0000 | 317,0000 | 42 | 31 | 0,311055 |
| Инеудачи | 763,0000 | 777,0000 | 357,0000 | 42 | 31 | 0,732053 |
| Ипроизв.отн. | 873,0000 | 667,0000 | 289,0000 | 42 | 31 | 0,137093 |
| Имежл.отн. | 733,0000 | 807,0000 | 327,0000 | 42 | 31 | 0,398198 |
| Директивный СМ | 809,0000 | 731,0000 | 353,0000 | 42 | 31 | 0,682348 |
| Попустительский СМ | 731,0000 | 809,0000 | 325,0000 | 42 | 31 | 0,379703 |
| Коллегиальный СМ | 814,0000 | 726,0000 | 348,0000 | 42 | 31 | 0,622093 |
| Директивный СО | 793,0000 | 747,0000 | 369,0000 | 42 | 31 | 0,887134 |
| Попустительский СО | 817,0000 | 723,0000 | 345,0000 | 42 | 31 | 0,587070 |
| Коллегиальный СО | 708,0000 | 832,0000 | 302,0000 | 42 | 31 | 0,205447 |
| Эргичность | 919,0000 | 621,0000 | 243,0000 | 42 | 31 | 0,022701 |
| Соц.эргичность | 848,0000 | 692,0000 | 314,0000 | 42 | 31 | 0,287532 |
| Пластичность | 751,0000 | 789,0000 | 345,0000 | 42 | 31 | 0,587070 |
| Соц.пластичность | 709,0000 | 831,0000 | 303,0000 | 42 | 31 | 0,211567 |
| Темп | 775,0000 | 765,0000 | 369,0000 | 42 | 31 | 0,887134 |
| Соц.темп | 748,0000 | 792,0000 | 342,0000 | 42 | 31 | 0,552973 |
| Эмоциональность | 854,0000 | 686,0000 | 308,0000 | 42 | 31 | 0,244113 |
| Соц.эмоциональность | 748,0000 | 792,0000 | 342,0000 | 42 | 31 | 0,552973 |
| Контроль | 767,0000 | 773,0000 | 361,0000 | 42 | 31 | 0,782889 |
| Стрессоустойчивость | 893,0000 | 647,0000 | 269,0000 | 42 | 31 | 0,067482 |

Приложение 4

Методика определения удовлетворенности трудом А. В. Батрашева, дополненная авторами исследования.

Инструкция: Прочтите каждое из утверждений и оцените, насколько оно верно для Вас. На бланке напротив вопроса отметьте выбранный вариант А, Б или В галочкой.

Утверждения

1. То, чем я занимаюсь на этой работе, меня интересует:

А. да;

Б. отчасти;

В. нет.

1. За последнее время я добил(ась)ся успехов в своей должности:

А. да;

Б. отчасти;

В. нет.

1. У меня сложились хорошие отношения с членами нашего коллектива:

А. да;

Б. не со всеми;

В. нет.

1. Удовлетворение, получаемое от работы, важнее, чем высокий заработок:

А. да;

Б. не всегда;

В. нет.

1. Занимаемое мной служебное положение не соответствует моим способностям:

А. да;

Б. отчасти;

В. нет.

1. В работе меня, прежде всего, привлекает возможность узнавать что-то новое:

А. да;

Б. время от времени;

В. нет.

1. С каждым месяцем я ощущаю, как растут мои профессиональные знания:

А. да;

Б. отчасти;

В. нет.

1. Люди, с которыми я работаю, уважают меня:

А. да;

Б. не все;

В. нет.

1. В жизни часто бывают ситуации, когда не удается выполнить всю возложенную на тебя работу:

А. да;

Б. отчасти;

В. нет.

1. В последнее время руководство не раз выражало удовлетворение по поводу моей работы:

А. да, часто;

Б. редко;

В. нет.

1. Работу, которую я выполняю, не может выполнить человек с более низкой квалификацией:

А. да;

Б. возможно;

В. нет.

1. Процесс работы доставляет мне удовольствие:

А. да;

Б. время от времени;

В. нет.

1. Меня не устраивает организация труда в нашей организации:

А. да;

Б. не совсем;

В. нет.

1. У меня часто бывают разногласия с товарищами по работе:

А. да;

Б. иногда;

В. нет.

1. Меня редко хвалят или благодарят за работу:

А. да;

Б. иногда;

В. нет.

1. Даже если бы мне предложили более высокий заработок, я бы не сменил(а) место работы:

А. да;

Б. может быть;

В. нет.

1. Мой непосредственный руководитель часто не понимает или не хочет понять меня:

А. да;

Б. иногда;

В. нет.

1. В нашей компании созданы благоприятные условия труда:

А. да;

Б. не совсем;

В. нет.

1. Мне не нравится то, что работая здесь, я не могу добиться большего успеха, чем сейчас:

А. да;

Б. отчасти;

В. я с этим не согласен.

1. Я хорошо подхожу на роль руководителя нашей смены:

А. да;

Б. смог(ла) бы внести некоторые изменения;

В. нет.

1. Работа, которую я выполняю, оплачивается компанией справедливо:

А. да;

Б. не совсем;

В. нет.

1. У меня есть все, что необходимо мне для работы:

А. да;

Б. не совсем;

В. нет.

1. Когда дела на работе идут плохо, я чувствую в этом долю своей вины:

А. да;

Б. отчасти;

В. нет.

1. Мои интересы совпадают с интересами нашей организации:

А. да;

Б. отчасти;

В. нет.

1. Работая здесь, я чувствую, как теряю свою компетенцию:

А. да;

Б. отчасти;

В. нет.

1. Мне нравятся люди, работающие в моей смене:

А. да;

Б. не все;

В. нет.

1. Наш руководитель воодушевляет меня на работу с высокой отдачей:

А. да;

Б. иногда;

В. нет.

1. От моих действий зависит качество предоставляемых компанией услуг:

А. да;

Б. отчасти;

В. нет.

1. Я мог(ла) бы работать больше в нашей компании даже без материального вознаграждения:

А. да;

Б. может быть;

В. нет.

1. Я могу рассказать о нашей организации как о хорошем месте работы с неплохими условиями труда:

А. да;

Б. иногда;

В. нет.

1. Если я выполняю свои обязанности ненадлежащим образом, то это не беспокоит меня:

А. да;

Б. иногда;

В. нет.

1. Даже в обычной работе я стараюсь усовершенствовать некоторые ее элементы, не могу довольствоваться тем, что мне предлагают:

А. да;

Б. отчасти;

В. нет.

Ключ

|  |  |
| --- | --- |
| Составляющие УТ | Утверждения |
| Интерес к работе | 1, 6, 12, 24 |
| Удовлетворенность достижениями в работе | 2, 7, 19, 25 |
| Удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками | 3, 8, 14, 26 |
| Удовлетворенность взаимоотношениями о руководством | 10, 15, 17, 27 |
| Уровень притязаний в профессиональной деятельности | 5, 11, 20, 32 |
| Предпочтение выполняемой работы высокому заработку | 4, 16, 21, 29 |
| Удовлетворенность условиями труда | 13, 18, 22, 30 |
| Профессиональная ответственность | 9, 23, 28, 31 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Утверждение | Вариант ответа | Утверждение | Вариант ответа |
| А | Б | В | А | Б | В |
| 1 | 2 | 1 | 0 | 17 | 0 | 1 | 2 |
| 2 | 2 | 1 | 0 | 18 | 2 | 1 | 0 |
| 3 | 2 | 1 | 0 | 19 | 0 | 1 | 2 |
| 4 | 2 | 1 | 0 | 20 | 2 | 1 | 0 |
| 5 | 2 | 1 | 0 | 21 | 2 | 1 | 0 |
| 6 | 2 | 1 | 0 | 22 | 2 | 1 | 0 |
| 7 | 2 | 1 | 0 | 23 | 2 | 1 | 0 |
| 8 | 2 | 1 | 0 | 24 | 2 | 1 | 0 |
| 9 | 0 | 1 | 2 | 25 | 0 | 1 | 2 |
| 10 | 2 | 1 | 0 | 26 | 2 | 1 | 0 |
| 11 | 2 | 1 | 0 | 27 | 2 | 1 | 0 |
| 12 | 0 | 1 | 2 | 28 | 2 | 1 | 0 |
| 13 | 0 | 1 | 2 | 29 | 2 | 1 | 0 |
| 14 | 0 | 1 | 2 | 30 | 2 | 1 | 0 |
| 15 | 0 | 1 | 2 | 31 | 0 | 1 | 2 |
| 16 | 2 | 1 | 0 | 32 | 2 | 1 | 0 |