

## ДИАГНОСТИКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ТРУДОМ ПРИ РЕГУЛИРОВАНИИ СОЦИАЛЬНО-ТРУДОВЫХ ОТНОШЕНИЙ

Автор: К. В. ХАРЧЕНКО

*ХАРЧЕНКО Константин Владимирович - кандидат социологических наук, доцент кафедры социальных технологий Белгородского государственного университета, зам. директора "Института муниципальных проблем".*

**Аннотация.** Анализируется опыт муниципального управления социально-трудовыми отношениями, в частности, необходимость социологических исследований, в том числе, по изучению удовлетворенности трудом работающего населения. Приводятся результаты исследования, проведенного в г. Белгороде в 2008 г., показавшего относительно высокий уровень удовлетворенности внутренними факторами - содержанием работы и отношениями в коллективе и более низкий уровень удовлетворенности, вызванный внешними факторами - зарплатой, соцпакетом и условиями труда.

**Ключевые слова:** качество жизни • социально-трудовые отношения • косвенное управление • удовлетворенность трудом • факторы удовлетворенности • параметры оценки

стр. 32

---

Белгородская область - один из первых российских регионов, который в начале XXI в. заявил о переходе "от выживания к устойчивому развитию на основе реализации программы улучшения качества жизни населения" [1]. Немаловажными факторами обеспечения *качества жизни* как интегрального показателя эффективности управления являются, с одной стороны, *качество рынка труда*, с другой, - *качество трудовых ресурсов*.

Отечественный опыт управления трудовыми отношениями за последние 20 лет прошел несколько этапов: если до конца 1980-х гг. управление было директивным, а в 1990-е гг. - либерально-попустительским, то сейчас наступил этап, когда начинает преобладать так называемое "косвенное управление", проблема которого в том, что с одной стороны, реализация принципа социального государства требует активного вмешательства власти в социально-трудовую сферу, а с другой, - идеология защиты частной собственности исключает такое вмешательство. Государство на законодательном уровне защищает собственника, но дает большие права работнику. Можно сказать, воспроизводя вслед за В. А. Ядовым методологические рамки исследований шведских социологов Т. Бернса и Х. Флэм, что "режим правил" в данном случае отличается от "системы правил": власть де-факто старается по возможности подчинить собственника, а собственник - выйти за пределы официальных отношений с работником. В таких условиях перед властью муниципального уровня стоит непростая задача - лавировать между федеральным законодательством и необходимостью обеспечения элементарного порядка,

вследствие чего как раз и развиваются "косвенные" или "мягкие" методы управления [2].

Очевидно, что любое управление, в том числе и косвенное, требует аналитического обеспечения. Так, управление качеством жизни требует "смены вех" в отношении показателей его эффективности: статистические показатели уже не удовлетворяют, поскольку, например, средняя заработная плата рассчитывается лишь по данным крупных и средних предприятий, при этом отсутствуют сведения о количестве рабочих специальностей с учетом конкретных разрядов и т.д., да и в целом статистические показатели мало что могут сказать о социальном самочувствии человека. В этих условиях большое значение приобретает организация социологических исследований, результаты которых дают возможность устранить "разночтения" между правовыми нормами и их интерпретацией, между количественными и качественными характеристиками.

Ключевым, показателем, необходимым для эффективного муниципального управления качеством жизни населения, является *удовлетворенность. Удовлетворенность трудом*, в нашем представлении, измеряемая только социологическим путем, может рассматриваться как *точный показатель благосостояния человека в целом* [3].

При этом отправной точкой может быть определение: *удовлетворенность трудом - это состояние сознания, продуцирующее положительные реакции на процесс реализации ожиданий по тем или иным проблемам производственной жизни.* Социальные показатели удовлетворенности, на наш взгляд, состоят в следующем: состояние трудового (эмоционального) сознания; формы влияния на это состояние; удовлетворенность конкретными процессами трудовой деятельности; групповые устойчивые реакции в виде общественного мнения и социальные действия людей.

В социологической науке достаточно методологических оснований, облегчающих интерпретацию понятия "удовлетворенность трудом". Одним из первых в этом социально-психологическом феномене выделил два типа факторов - "мотивацию" и "гигиену" в конце 50-х гг. XX в. Фредерик Герцберг. "Мотивация", в его концепции, складывалась из элементов - успех, признание, характер работы, ответственность, развитие личности; "гигиена" включала правила трудового распорядка, характер руководства, зарплату, межличностные отношения и условия труда. При этом была отмечена закономерность: если *учет* факторов мотивации повышает удовлетворенность, то *неучет* факторов гигиены, прежде всего, способствует росту недово-

Таблица

Распределение ответов на вопрос "В какой мере Вас устраивает...?" (в % от числа опрошенных)

Ответы	Полностью устраивает	Скорее устраивает	Скорее не устраивает	Не устраивает	Затр. отв.	Индекс*
Параметры						
Выполняемая работа	36,6	47,3	11,2	4	0,7	0,51
Заработная плата	19,1	42	27	11,1	0,6	0,16
Социальный пакет	30	43,3	15	6,3	5	0,38
Отношения в коллективе	43,3	46,8	7	1,8	0,9	0,61
Условия труда	33,9	49,8	10,9	3,9	1,3	0,49

\* *Примечание.* Для обобщения оценок удовлетворенности по каждому пункту была использована формула: индекс =  $(1*a + 0,5*b - 0,5*c - 1*d)/100$ , где  $a$  - "полностью устраивает",  $b$  - "скорее, устраивает",  $c$  - "скорее, не устраивает" и  $d$  - "не устраивает". Такой индекс удобен тем, что может изменяться в пределах  $(-1; +1]$ . Во всех случаях были получены положительные индексы, что является благоприятной тенденцией. Среднее значение индекса составило 0,43.

ренности [4]. Дуализм природы факторов удовлетворенности трудом признается большинством исследователей, однако классификация предлагается разная: в отечественной традиции принято выделять *производственные* и *внепроизводственные* [5, с. 4], в западной - *внутренние* и *внешние* факторы [6]. На наш взгляд, определяющими для разграничения групп факторов должны быть не границы, территории предприятия (влияние семьи, транспорта и т.д.), а грань между *реальностью* и ее *осознанием* человеком. В нашем исследовании к внутренним факторам мы относим: *содержание работы* и *отношения в коллективе*, а к внешним - *заработную плату*, *социальный пакет* и *условия труда*. Такой набор показателей обусловлен границами эмпирического исследования, что позволяет решить задачу количественной оценки *асимметрии удовлетворенности* применительно к конкретному объекту анализа.

Исследование **"Удовлетворенность белгородцев социально-трудовыми отношениями"** проводилось "Институтом муниципальных проблем" в марте 2008 г. Эмпирической основой являлся поквартирный анкетный опрос ( $N = 1000$ ; репрезентативная выборка работающего населения города (старше 18 лет); квотирование по признаку пола; методический инструментарий - *авторский*).

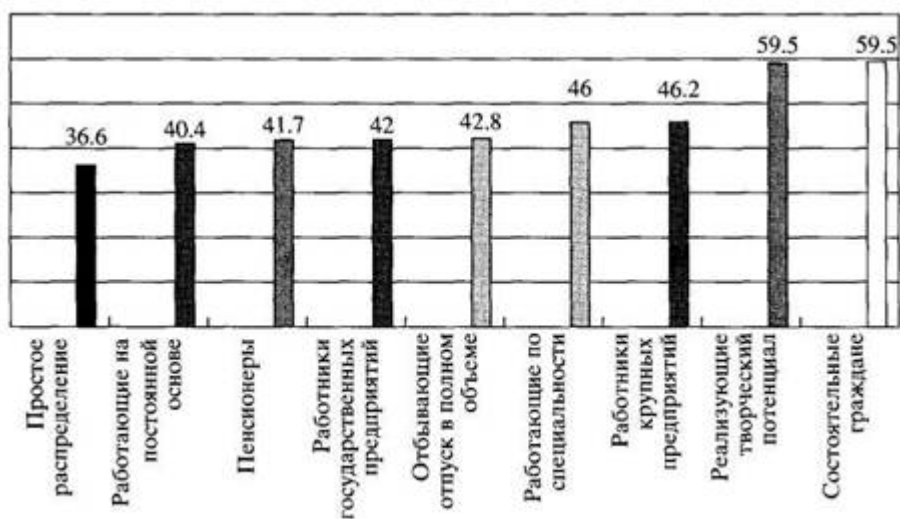
В рамках нашего анкетирования не предполагалось вопроса об *удовлетворенности трудом в целом*<sup>1</sup>, а оценка удовлетворенности трудом выводилась по пяти параметрам (см. таблицу).

Наиболее предпочтительным вариантом ответа для граждан оказался, *"скорее, устраивает"* (42 - 49,8%)<sup>2</sup>. Это, конечно, можно связать с особенностями взаимодействия респондента с анкетером, заключающихся в желании либо делиться позитивной информацией, либо уходить от ответа. Но есть и объективные основания - относительно стабильная ситуация на рынке труда в г. Белгороде. Понятно также, что удовлетворенность падает, скорее, от перемен к худшему, чем от неблагоприятных условий, к которым российские работники успели привыкнуть. Сопоставление индексов удовлетворенности трудом подтвердило тот факт, что *внешним факторам* присваиваются меньшие значения (0,16 - 0,39), чем *внутренним* (0,51) [3].

---

<sup>1</sup> Например, М. Роуз считает, что *оценка общей удовлетворенности* трудом должна складываться из составной шкалы, иначе респондент будет сбиваться на тот или иной частный параметр и выводить по нему общую оценку [6, р. 5].

<sup>2</sup> Подобное предпочтение было отмечено и в других исследованиях МУ "Институт муниципальных проблем", посвященных "удовлетворенности" работой городских властей, ЖКХ, транспорта и т.д.



**Рис. 1.** Ранжирование факторов полной удовлетворенности выполняемой работой (в %)

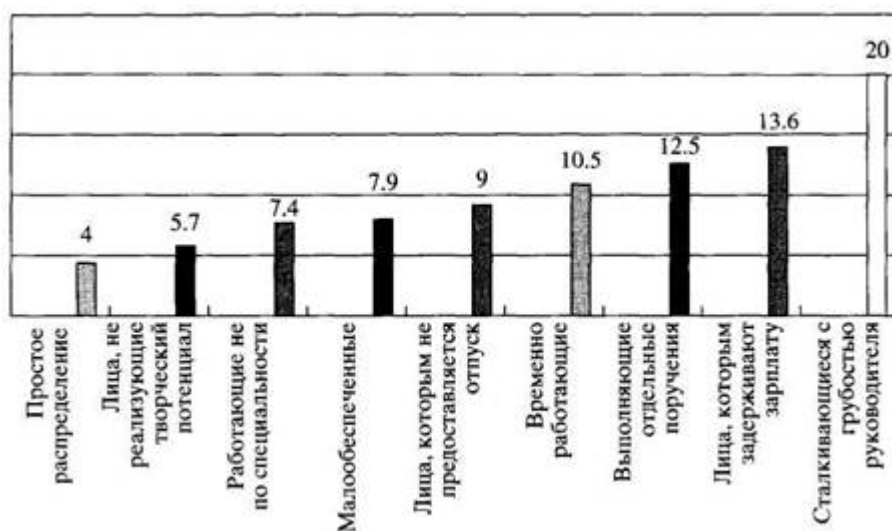
*Примечание.* Поиск корреляций осуществлялся на основе анализа таблиц сопряженности. Выводы о зависимости переменных делались на основе отклонения значений от *среднего*, являющегося одновременно показателем *простого распределения* (возможно расхождение в долях процента, так как простое распределение считается от общего числа опрошенных, а значения в ячейках кросс-таблицы - от числа ответов, валидных для обоих сопоставляемых переменных). Кросс-таблицы наглядно демонстрируют интенсивность зависимости (например, постепенное возрастание или убывание значений от однозначного положительного до однозначно отрицательного ответа), а также одно- или двусторонний ее характер.

Выявление и количественная оценка факта удовлетворенности - это только начальный этап анализа. Гораздо продуктивнее, с управленческой точки зрения, трактовать удовлетворенность через категорию "отношения". Прежде всего, удовлетворенность - это связь между состоянием сознания человека и условиями жизни, деятельности и т.п. [7, с. 14]. В рамках анонимного анкетного опроса речь, скорее, идет о *субъективной* оценке условий (невозможно установить, действительно ли нашему собеседнику выплачивалась "серая" зарплата, не предоставлялся отпуск и др.). Принятые в настоящем исследовании фрагментированные оценки удовлетворенности были соотнесены с различными корреспондирующими характеристиками условий, а также с социально-демографическими показателями.

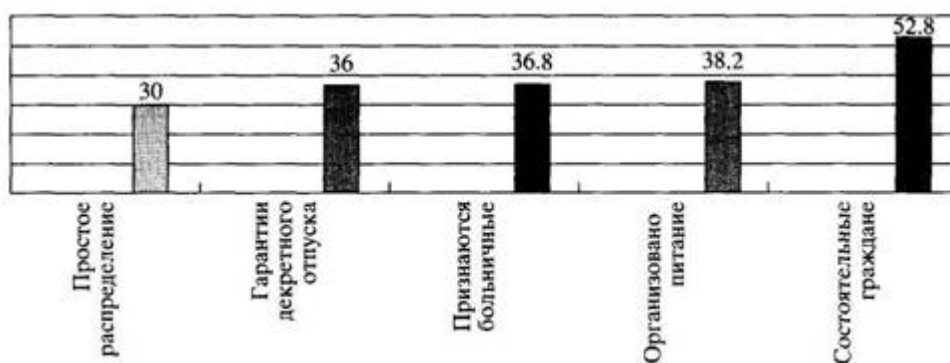
*Удовлетворенность выполняемой работой*, как оказалось, в той или иной степени коррелирует с формой занятости, работой по специальности, размером и формой собственности организации, регулярностью выплаты зарплаты и предоставления отпусков, а также полнотой использования творческого потенциала работника. Избранный метод анализа позволил не только установить зависимости от конкретных факторов, но и проранжировать их, как это показано на рис. 1.

Данные показывают, что *полная удовлетворенность* выполняемой работой зависит, главным образом, от фактора "материальное и/или моральное удовлетворение", т.е. от возможности реализовывать на работе творческий потенциал и жить при этом в достатке. Противоположность - *полную неудовлетворенность* (рис. 2), по нашим

данным, больше всего вызывают: "грубое отношение руководителя", "задержки заработной платы" - нехарактерное для современного общества явление и потому вызывающее особенно острую реакцию. На 3-м месте временный характер работы, кстати, работа по временному контракту также трактуется как фактор снижения удовлетворенности [8]. Сопоставление факторов показывает, что неудовле-



**Рис. 2.** Ранжирование факторов полной неудовлетворенности выполняемой работой (в %)



**Рис. 3.** Ранжирование факторов полной удовлетворенности социальным пакетом (в %)

творенность возникает в случае, когда работник оказывается среди меньшинства пребывающих в состоянии социальной исключенности. Удовлетворенность же связана с наличием источника социального развития, одних лишь благоприятных условий "как у всех" либо "отсутствия зла" для возникновения такого чувства недостаточно.

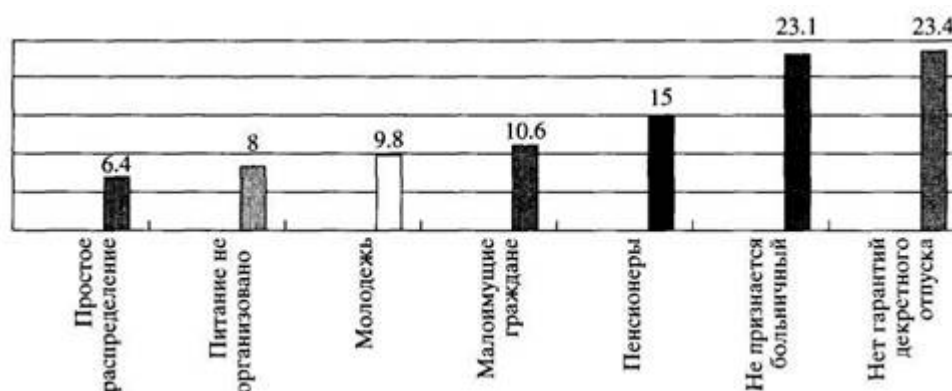
Удовлетворенность социальным пакетом была сопоставлена с такими факторами: "гарантии декретного отпуска женщинам", "организация питания", а также "возможность ухода на больничный". Оказалось, что на полную удовлетворенность "соцпакетом" эти факторы влияют недостаточно сильно, тогда как "материальная

обеспеченность" в значительно большей степени определяет позитивный взгляд на данный аспект трудовых отношений (рис. 3).

Напротив, отсутствие "заботы работодателя о работниках в критических ситуациях" значительно сильнее формирует состояние неудовлетворенности (рис. 4).

На рисунках 3 и 4 нет фактора "грубость руководителя", поскольку он напрямую не связан с "соцпакетом", однако влияние его достаточно существенно: если значение удовлетворенности среди не сталкивающихся с грубостью поднимается с 30 до

стр. 36



**Рис. 4.** Ранжирование факторов полной неудовлетворенности социальным пакетом (в %)

35,2%, то значение неудовлетворенности возрастает почти в три раза (6,4 - 20%); "нарушения прав" оказывают большее негативное воздействие на сознание работника, чем просто "грубое отношение".

*Удовлетворенность отношениями в коллективе* мы сопоставляли лишь с одним фактором, в данном случае профильным - "грубость руководителя". Оказалось, что здесь также наблюдается *асимметрия неудовлетворенности*: если брать 43,6% *довольных отношениями* (среди тех, кто не сталкивается с "грубостью руководителя"), значение возрастет до 48,5%; напротив, если 7% тут - "скорее недовольных", то среди постоянно сталкивающихся с "грубым отношением" таковых будет 42,2%, а показатель *полностью недовольных* увеличится с 1,8 до 8,9%.

Сопоставляя *удовлетворенность трудом* (по фактору пол), зарубежные исследователи отмечают, что среди женщин данный показатель выше, и это, несмотря на отсутствие таких преимуществ на рынке труда [8, р. 6]. Наше исследование показало, что женщины несколько более удовлетворены *условиями труда, выполняемой работой и соцпакетом*, и несколько менее удовлетворены *зарплатой*, хотя отклонение от среднего значения во всех случаях не превышает нескольких процентных пунктов; мужчины несколько чаще лидируют в категории "скорее неудовлетворенных".

Сопоставлялись различные аспекты удовлетворенности с основными формами получения "заработной платы" - "белой", "серой" и "черной". Любопытно, что в

данном случае существенной зависимости обнаружено не было: *полная удовлетворенность* выполняемой работой среди *получающих зарплату официально* возрастает всего на 1%, при этом *полная неудовлетворенность* возрастает почти в два раза (4 - 7,8%), в срединных позициях зависимости не обнаруживается. На удовлетворенность "заработной платой" способ ее получения не влияет, скорее всего, для большинства граждан главное - размер вознаграждения. Более или менее выраженная зависимость наблюдается по отношению к удовлетворенности "соцпакетом" (правда, только лишь на крайних полюсах удовлетворенности); в самом деле, если работодатель не обеспечивает элементарного социального страхования, то вряд ли он подумает о других формах социальной поддержки работников.

Характеристикой удовлетворенности как *отношений сознания и реальности* является не только осознание внешних условий, но и их связь с *поведенческой установкой* на их изменение, в нашем случае - с желанием "сменить место работы". По нашим данным, установка "продолжать работать в данной организации" (среднее значение - 76,9%) в наибольшей степени выражена у работников государственных предприятий (90%); там, где имеются условия для "профессионального роста"

стр. 37

---

(89,3%), У состоятельных граждан (89,2%); там, где "организовано питание" (88,9%); где "востребован творческий потенциал" (88,7%).

Желание "сменить место работы" имеет более выраженную амплитуду: при среднем значении - 21%, среди подгруппы "постоянно сталкивающихся с грубостью руководителя" значение возрастает до 60%; на 2-м месте стоит фактор "незащищенности в сфере трудовых отношений" (значение возрастает до 57,3%); далее идут факторы: "временное трудоустройство" (47,6%), "нарушения трудового законодательства" ("черная" зарплата - 35%). Факторы "работа не по специальности" (32,4%) и "отсутствие условий для профессионального роста" (34,4%) не являются первостепенными, но в то же время они значимо превосходят среднее значение.

В целом закономерности распределения факторов практически не зависят от того, измеряется ли удовлетворенность как чувство либо как поведенческая установка.

**Таким образом,** *"удовлетворенность трудом"* является категорией, характеризующей состояние социально-трудовых отношений с позиции *субъекта*. Во всей полноте проявляется *асимметрия неудовлетворенности*: положительный полюс установок связан с мотивационными факторами, а отрицательный - с отсутствием материальных условий, при этом сила воздействия факторов неудовлетворенности оказывается большей, чем у факторов удовлетворенности.

С позиции управления социально-трудовыми отношениями, категорию удовлетворенности нужно учитывать, то есть в известном смысле руководствоваться общественным мнением и даже формировать это мнение. Поскольку удовлетворенность работника трудом зависит от мотивации деятельности, управленцам (даже муниципального уровня) следует обеспечивать развитие инновационных предприятий, на которых работник будет чувствовать себя не объектом эксплуатации, а собственником рабочей силы.

Формирование мнений, позиционирующих человека на рынке труда с максимальным социальным эффектом, предполагает акцентирование на правосознании работника доказательств преимуществ легальной заработной платы, требований полноценного отпуска, обязательной оплаты сверхурочных работ, так как отсутствие этих факторов вызывает неудовлетворенность трудом у персонала предприятия, а по сути и нарушение трудового законодательства.

В настоящее время основным инструментом косвенного управления трудовыми отношениями является коллективный договор. Наше исследование показало, что интерес к этому документу у работников слабый: 38,7% респондентов ничего о нем не знают, 17,9% знают, что "какой-то договор заключался", но не интересовались его содержанием, а ведь понятно: успех регулирования трудовых отношений во многом определяется позицией самих работников, а не только взаимоотношениями местной власти с работодателями.

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Программа улучшения качества жизни Белгородской области. Белгород, 2003.
2. См.: Технологии мягкого управления в социальных системах: Сб. науч. трудов. Белгород. Константа, 2007; Сходные идеи высказываются, см.: Capturing the moving mind: an introduction // <http://www.ephemera web.org/conference>
3. Measuring job satisfaction in surveys - Comparative analytical report // [www.eurofound.europa.eu/ewco/reports/TN0608TR01/TN0608TR01.pdf](http://www.eurofound.europa.eu/ewco/reports/TN0608TR01/TN0608TR01.pdf) - P. 2.
4. Цит. по: *Syptak J. M., Marsland D. W. and Ulmer D.* Job satisfaction: Putting theory into practice. American Academy of Family Physicians, 1999 // <http://www.aafp.org/fpm/991000fm/26.html>
5. *Ильясов Ф. Н.* Удовлетворенность трудом (Анализ структуры, измерения, связь с производственным поведением). Ашхабад: Ылым, 1988.
6. *Rose M.* Disparate measures in the workplace...Quantifying overall job satisfaction. Paper presented at the 2001 BHPS Research Conference, Colchester, // <http://www.iser.essex.ac.uk/bhps/2001/docs/pdf/papers/rose.pdf>
7. *Патрушев В. Д., Калмакан Н. А.* Удовлетворенность трудом: социально-экономические аспекты. М.: Наука, 1993.
8. См.: *D'Addio A. C., Eriksson T. and Frijters P.* An analysis of the determinants of job satisfaction when individuals' baseline satisfaction levels may differ. Centre for Applied Microeconometrics (CAM), Department of Economics, University of Copenhagen. 2003 // <http://www.econ.ku.dk/CAM/Files/workingpapers/2003/2003 - 16.pdf>