

Г. А. Фофанова¹, А. С. Мамедова²

УДК 331.101.32

¹ Кафедра психологии, факультет философии и социальных наук, Белорусский государственный университет, Минск, Беларусь² «HiEnd Systems», Минск, Беларусь

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ТРУДОМ СОТРУДНИКОВ СОЦИОНОМИЧЕСКИХ ПРОФЕССИЙ

В статье анализируются психологические особенности сотрудников социономических профессий. Приводятся результаты эмпирического исследования удовлетворенности трудом сотрудников социономических профессий в зависимости от возраста, трудового стажа, образования, должности, формы собственности и сферы деятельности организации сотрудников Республики Беларусь. Обсуждается перспектива практического применения результатов исследования.

Ключевые слова: удовлетворенность трудом, социономические профессии.

Образец цитирования: Фофанова Г. А., Мамедова А. С. Удовлетворенность трудом сотрудников социономических профессий // София: электрон. науч.-просветит. журн. 2018. № 2. С. 13–19.

G. Fofanova¹, A. Mamedova²

JOB SATISFACTION OF EMPLOYEES OF SOCIONOMIC PROFESSIONS

¹ Department of psychology, faculty of philosophy and social sciences, Belarusian State University, Minsk, Belarus² «HiEnd Systems», Minsk, Belarus

Psychological features of employees of socioeconomic professions are presented in the article. The results of an empirical study of job satisfaction of employees of socioeconomic professions depending on the age, work experience, education, position, forms of ownership and spheres of activity of the organization of employees Republic of Belarus are presented. The prospect of practical application of the research results is discussed.

Keywords: job satisfaction, socioeconomic professions.

For citation: Fofanova, G., & Mamedova, A. (2018). Job satisfaction of employees of socioeconomic professions. *Sophia*, 2, 13–19 (in Russ.).



Авторы:

¹ Галина Александровна Фофанова – кандидат психологических наук, старший преподаватель кафедры психологии факультета философии и социальных наук, БГУ.
gfofanova@gmail.com

Authors:

¹ Galina Fofanova – PhD in psychology, senior lecturer of the department of psychology of the faculty of philosophy and social sciences, BSU.



² Александра Сергеевна Мамедова – специалист по работе с персоналом, «HiEnd Systems».
ma.aleksandrina@gmail.com

² Alexandra Mamedova – HR-manager, «HiEnd Systems».

При изучении удовлетворенности трудом исследователи находят все больше взаимосвязей этого феномена с эффективностью и лояльностью персонала, предотвращением текучести кадров, вовлеченностью и повышением трудовой мотивации. Это говорит о том, что избежать или устранить проблемы с персоналом, которые в настоящее время все более остро поднимаются, можно посредством воздействия на психологические переменные. Человек – сложная система, и потому вопрос управления человеческими ресурсами будет актуален всегда. Его потенциал можно использовать максимально или весьма поверхностно в зависимости от того, нравится ли человеку его работа, замотивирован ли он, удовлетворяют ли его условия труда или отношения коллег и руководства, и, в целом, подходит ли ему та микросистема (организационная культура), в которой он осуществляет свою трудовую деятельность. Сложность работы, ее соответствие желаниям, ожиданиям и интересам сотрудника могут дать ему стимул больше развиваться и вкладываться, однако, эти же факторы могут привести его к эмоциональному и профессиональному выгоранию. В настоящее время исследования удовлетворенности трудом сотрудников социэкономических профессий в основном направлены на выявление особенностей профессиональных деформаций и выгорания. В нашем исследовании ставится целью получить более целостную картину удовлетворенности трудом в сопоставлении с рядом параметров (возраст, стаж работы, специфика деятельности) сотрудников социэкономических профессий различных организаций Республики Беларусь.

Социэкономические профессии – это профессии, предполагающие постоянную работу с людьми и общение как одно из основных средств профессиональной деятельности [1]. Чаще всего такие профессии связаны с медицинским и бытовым обслуживанием, обучением и воспитанием, правовой защитой и т. п. Среди профессионально значимых качеств таких сотрудников можно отметить сензитивность, внимательность, эмоциональную устойчивость, толерантность, гибкость, эмпатию, наблюдательность, быстроту принятия решений, организаторские и коммуникативные способности [2]. В качестве критериев, позволяющих отнести профессию к группе социэкономических, выступают: цели деятельности (например, управление, оценивание, контроль, воспитание, обслуживание); средства деятельности (вербальные, невербальные формы воздействий, опосредованные и непосредственные контакты); условия труда (технично-экономические, режимно-гигиенические, социально-психологические); функции, выполняемые работником. Социэкономические профессии отличаются отсутствием жестких и единых требований к результату труда и самому процессу профессиональной деятельности. Одновременно с этим к представителям данных профессий предъявляются повышенные требования, поскольку объектом труда являются другие люди. Специфика социального объекта и предмета деятельности, а также различие в осуществляемых человеком функциях позволяют говорить о том, что класс социэкономических профессий является неоднородным и включает в себя разные типы профессий, предъявляющих к человеку различные психологические требования. Среди общих склонностей можно выделить: позитивное восприятие мира, альтруистическую направленность, желание работать с людьми и для них, умение слушать и слышать собеседника, а также самому ясно и последовательно излагать свои мысли, умение знакомиться и общаться с новыми людьми, а также желание и склонность организовывать деятельность других людей [2].

Исследование М. М. Абдуллевой и О. С. Киени [3] мотивационной направленности медицинских работников показало, что сотрудников мужского пола можно

мотивировать материальными стимулами, возможностью карьерного роста и престижем компании. Сотрудницы же больше обращают внимания на возможности удовлетворения потребностей в общественной полезности, общении, достижении определенного социального статуса, реализации общей и творческой активности. Стремление женщин предъявлять больше материальных претензий и быть недовольными вознаграждениями и льготами было выявлено в исследовании работников предприятий неэкономического профиля И. П. Поварич и О. К. Слинковой [4]. Исследования менеджеров и руководителей выявили, что доминирующей ценностью у руководителей мужского пола является достижения, у руководителей женского пола – социальный контакт [5]. Так было выявлено, что с увеличением возраста мотивационная ориентация работника смещается с карьерного роста и высокого заработка на содержание выполняемой работы и обеспечение комфортных условий труда [3]. С. Н. Сорокоумова и В. П. Исаев определили, что психологические особенности работников социоматематических профессий выражены в ценностях, таких, как активная жизнь, жизненная мудрость и опыт, интересная работа, постоянное развитие и творчество, а важным мотивом выбора профессии будет выступать стремление к самосовершенствованию, самореализации, а также желание добиться признания и уважения [6].

Стоит также отметить, что социоматематические профессии являются группой риска для эмоционального выгорания, профессионального стресса и профессиональной деформации в связи с напряженностью эмоциональной деятельности, связанной с интенсивным общением, целенаправленным восприятием партнеров и воздействием на них. В таких профессиях приходится постоянно подкреплять эмоциями разные аспекты общения: активно ставить и решать проблемы, внимательно воспринимать, усиленно запоминать и быстро интерпретировать (анализировать) визуальную, звуковую и письменную информацию, быстро взвешивать альтернативы и принимать решение [7]. Таким образом, сотрудники социоматематических профессий стремятся как к удовлетворению гигиенических потребностей (например, в заработной плате, комфорте), так и выраженную тенденцию к взаимодействию и мотивацию социальных контактов, включенности в социальную группу, стремлением помогать и быть полезными.

Удовлетворенность трудом – один из значимых факторов поведения и деятельности сотрудника в организации. При высокой степени удовлетворенности трудом текучесть кадров в организации снижается, уменьшается число прогулов и т. д. Удовлетворенность трудом, согласно концепции К. Замфира и исследованиям А. Г. Здравомыслова и В. А. Ядова, – эмоционально окрашенное оценочное представление субъекта деятельности о результате своей трудовой активности, о самом процессе работы и внешних условиях, в которых она осуществляется [8]. Эмпирической базой нашего исследования являются 271 сотрудник социоматематических профессий в возрасте от 18 до 70 лет. В исследовательскую выборку вошли медицинские и школьные работники, специалисты по работе с клиентами, начальники отделов, секретари, парикмахеры, менеджеры и другие специалисты, чей род занятий предполагает постоянное общение с людьми в процессе профессиональной деятельности. Для определения уровня удовлетворенности трудом был использован опросник «Удовлетворенность трудом» К. Замфира. Статистическая обработка данных предполагала использование критериев Манна-Уитни и Крускала-Уоллиса. По некоторым параметрам (пол) различия не учитывались, т. к. деление выборки было сильно неравномерным. Так, 79 % выборки

составляли сотрудники женского пола, что, в целом, соответствует реальной картине полового распределения среди сотрудников социномических профессий [9].

В целом по всей выборке можно отметить средний уровень удовлетворенности трудом сотрудников социномических профессий по общему индексу. Не отмечая значимости полученного результата, более показательными будут результаты сравнения удовлетворенности трудом по различным критериям. Итак, первые значимые различия получены при разделении выборки **по форме собственности организаций** (частные и государственные организации). Удовлетворенность трудом сотрудников частных предприятий значимо выше государственных ($p \leq 0,00$). Данная ситуация может являться следствием установленных приоритетов кадровой политики и методов стимулирования труда, которая, на наш взгляд, характеризуется недостаточным вниманием к потребностям работников на государственных предприятиях. Удовлетворенность трудом сотрудников **предприятий различных сфер деятельности** также различна. Так, показатели удовлетворенности трудом на частных фирмах сферы ИТ заметно выше, чем на других ($p \leq 0,00$). Очевидно, потребности сотрудников в комфорте, престиже, самореализации и других удовлетворены здесь намного выше. На втором месте по удовлетворенности трудом находятся сотрудники банковской сферы. Наименее удовлетворены условиями труда работники больниц и образовательных учреждений – их удовлетворенность трудом в два раза меньше, чем сотрудников частных фирм. Сотрудники помогающих профессий с наиболее ярко выраженной социномической направленностью в нашей стране удовлетворены трудом менее всего. Это риск ухудшения качества образования и медицинского обслуживания – сферы деятельности, очень важной для общества. Отсутствие совершенствования условий труда (как материальных, так и психологических), могут привести к значительным негативным последствиям. Например, молодое поколение будет стремиться на престижные места работы, при этом оставляя учреждения образования и больницы без работников или с работниками, имеющими эмоциональное или профессиональное выгорание и их многочисленные негативные последствия. Учитывая полученные результаты и основываясь на теории Ф. Херцберга [10], средний уровень удовлетворенности трудом в целом по выборке можно объяснить крайней неудовлетворенностью трудом значительной части выборки (респонденты сферы образования и медицины), показатели которых нивелируют высокие оценки удовлетворенности трудом сотрудников банковской сферы и сферы ИТ.

Также были обнаружены значимые различия удовлетворенности трудом сотрудников с различным **трудоым стажем** в одной должности ($p \leq 0,00$). Было установлено, что наибольшая удовлетворенность трудом характерна для сотрудников, работающих на одной должности от 4,5 до 9 лет; наименьшая же наблюдается при стаже до 1 года в должности. Низкая удовлетворенность трудом сотрудников с малым стажем может быть связана с особенностями адаптации к условиям труда, коллективу, графику работы и т. д. на начальных этапах. Интересно заметить, что подобные данные отмечены в исследовании эмоционального выгорания у сотрудников социномических профессий г. Саратова (где также преимущественно выборку составляли женщины). По результатам исследования, после 10 лет работы в должности есть заметные тенденции к профессиональной деформации личности [11]. Это можно связать также с появлением профессионального выгорания сотрудников. К. Маслач определила данный феномен как синдром физического и эмоционального истощения, в процессе которого

происходит развитие отрицательной самооценки, негативного отношения к работе, утраты понимания и эмпатии по отношению к клиентам. В своих исследованиях она подчеркивает, что выгорание возникает на фоне стресса, вызванного межличностным профессиональным общением [12]. Так, тенденции к профессиональному выгоранию наиболее ярко проявляются при профессиональном стаже 10–15 лет, и особенно ярко выражены по шкале «эмоциональное истощение». Первый год работы в должности вызывает наибольшую неудовлетворенность, возможно, желание уволиться. Но чем больше сотрудник адаптируется на рабочем месте, тем больше снижается напряжение и после 4 лет работы человек чувствует себя на рабочем месте наиболее комфортно. Однако после 10 лет работы на одной должности удовлетворенность закономерно снижается, т. к. сотруднику требуется некоторый карьерный рост, смена деятельности, саморазвитие. После 20 лет работы на одной должности удовлетворенность снижается еще больше.

В отличие от стажа работы в одной должности, различия по возрасту имеют иную картину. Наивысшие показатели удовлетворенности трудом – с 18 до 20 лет, когда приходит первый опыт работы, и после 50 лет – в предпенсионный и пенсионный возраст ($p \leq 0,00$). Это можно объяснить тем, что в начале карьеры (а в возрасте 18–20 лет это, скорее всего, работа, совмещенная с учебой) начинающие работники еще полны энтузиазма и желания работать. К тому же, работа, совмещенная с учебой, не предполагает полной ответственности, т. к. всегда есть возможность прекратить работу совсем или поменять. После 20 лет удовлетворенность трудом снижается из-за расхождения между задуманными планами молодых людей по отношению к своей карьере или работе на определенной должности и той реальной обстановкой, в которой данный сотрудник пребывает – «шок при столкновении с реальностью». Это полностью соответствует описанной тенденции в работе Е. П. Ильина [13]. Автор также отмечает, что к 40 годам удовлетворенность трудом повышается, так как со временем работник приспосабливается к трудовому ритму и достигает определенных профессиональных целей. За этим периодом следует «кризис середины карьеры», который обычно наблюдается в возрасте от 45 до 50 лет. После разрешения этого кризиса уровень удовлетворенности опять повышается [14]. На выборке сотрудников социономических профессий данный кризис смещается примерно на 5 лет назад, так как работа с людьми предполагает больше склонности к профессиональному выгоранию и накладывает больший отпечаток на эмоциональную сферу сотрудника. Из результатов видно, что данная группа профессий показывает более раннее проявление кризиса и требует более раннего вмешательства.

Следующий критерий, по которому были выявлены статистически значимые различия – «социономичность должности». Установлено, что сотрудники, косвенно относящиеся к сфере «человек-человек» («пограничные» должности) удовлетворены своим трудом в большей степени ($p \leq 0,00$). Это может объясняться особенностями профессиональной деятельности таких сотрудников: в ней присутствуют как элементы непосредственного общения с людьми, так и элементы несоциономических профессий, что предполагает большее разнообразие решаемых задач и меньшую вероятность появления профессионального выгорания. Кроме того, у сотрудников собственно социономических профессий результат труда, как правило, отсрочен и нематериален, в отличие от «пограничной» группы (в которой результаты труда более измеримы). Также работники социономических профессий обладают менее престижным статусом

и меньшей заработной платой [9], что может сказываться на самооценке, удовлетворенности собой и, соответственно, своим трудом.

Должности разделялись также по критерию **работы с персоналом или с клиентами**. На уровне статистической значимости ($p \leq 0,00$), сотрудники социэкономических профессий, работающие с персоналом, удовлетворены трудом в 1,5 раза больше. Возможно, это связано с тем, что вторые занимают в основном руководящие должности (начальники отдела и т. п.), а работающие с клиентами – подчиненные. Работа с персоналом также предполагает некоторые элементы руководства, а работа с клиентом – подчинение, в том числе правилу «клиент всегда прав». Таким образом, у первых больше удовлетворена потребность во власти и, соответственно, самооценка может поддерживаться на достаточно высоком уровне. У вторых, наоборот, есть риски снижения самооценки в силу частой смены и большого количества разнообразных (в том числе критически настроенных) клиентов, в отличие от достаточно стабильного и предсказуемого персонала компании.

Еще одним критерием для сравнения являлась **специальность**, полученная специалистом в учреждении высшего образования. Таким образом, сравнивались сотрудники социэкономических и несоциэкономических специальностей. Было выявлено, что сотрудники, фактически работающие не по специальности (т. е. имеющие несоциэкономическое образование), статистически значимо более удовлетворены трудом, нежели сотрудники социэкономических специальностей ($p = 0,005$). Полученные результаты можно объяснить большими возможностями трудоустройства сотрудников несоциэкономических специальностей, а также разнообразием профессиональных задач, которые перед ними может ставить руководство, ориентируясь на их специальность. Но более вероятным объяснением может быть большая подверженность сотрудников социэкономических специальностей профессиональному выгоранию в целом и, как следствие, их меньшая удовлетворенность трудом [15; 16]. Сотруднику социэкономической специальности сложнее поменять вид деятельности на несоциэкономический (в силу нехватки знаний за пределами специальности), сотрудникам же несоциэкономических специальностей в случае эмоционального истощения от работы с людьми изменить род занятий проще.

Удовлетворенность трудом приносит выгоды как самому сотруднику, так и организации, позволяет поддерживать высокую работоспособность и хорошее эмоциональное и физическое состояние сотрудников на протяжении длительного времени. Исследование показало, что существуют значимые различия в удовлетворенности трудом сотрудников социэкономических профессий по различным признакам. В группу наиболее удовлетворенных трудом входят сотрудники, работающие с персоналом, молодые сотрудники до 20 лет, сотрудники после 50 лет и ближе к 40 годам, сотрудники частных организаций, сотрудники банковской сферы и сферы ИТ, работники несоциэкономических специальностей по образованию и пограничных профессий, а также сотрудники со стажем работы в должности от 4,5 до 9 лет. В группу риска (неудовлетворенных трудом) входят следующие группы сотрудников социэкономических профессий: работающие с клиентами; работающие первый год в должности; сотрудники в возрастном диапазоне от 40 до 50 лет; сотрудники государственных учреждений образования и медицины. Полученные результаты свидетельствуют о необходимости пересмотреть меры, направленные на адаптацию вновь поступающих сотрудников, разработки адекватных форм стимулирования персонала в государственных

учреждениях, а также принятия необходимых мер в области социальной политики государства с целью поднятия престижа медицинских и педагогических профессий. Менеджерам по персоналу могут быть полезными полученные данные для того, чтобы знать группы риска, которым требуется особая поддержка на том или ином этапе работы в организации, так как сотрудники социологических профессий, имеющие низкую удовлетворенность работой и отличающиеся невозможностью адекватно распределять силы, время и внимание между работой и личной жизнью, показывают наличие эмоционального выгорания [17].

Литература

1. Доценко О. Н. Эмоциональная направленность представителей социологических профессий с различным видом выгорания: дис. ... канд. псих. наук. Москва, 2008. 315 с.
2. Ильясов Ф. Н. Удовлетворенность трудом (анализ структуры, измерение, связь с производственным поведением) / под ред. В. Г. Андреевкова. Ашхабад: Ылым, 1988. 78 с.
3. Абдуллаева М. М., Барабанищикова В. В. Трудовая мотивация и удовлетворенность трудом // Организационная психология: учебник / под общ. ред. А. Б. Леоновой. Москва, 2013. 315 с.
4. Поварич И. П., Слинкова О. К. Методика и опыт социологического исследования удовлетворенности трудом работников предприятий // Ползуновский вестн. 2006. № 3. С. 221–225.
5. Ярыгина Я. Н. Зависимость факторов мотивации менеджера от его профессионально важных качеств и ценностно-смысловой структуры // Вестн. Самар. гуманитар. акад. Сер. Психология. 2007. № 1. С. 132–140.
6. Сорокоумова С. Н., Исаев В. П. Специфика профессиональной деятельности помогающих профессий. Педагогическое образование в России // Урал. гос. пед. ун-т. 2013. № 4. С. 186–190.
7. Левина И. Л., Крутилова Н. В., Пестерева Д. В. Сравнительная оценка качества жизни разных профессиональных групп // Вестн. Кузбас. науч. центра «Достижения медицинской науки практическому здравоохранению». 2014. № 19. С. 72–74.
8. Здравомыслов А. Г. Влияние различий в содержании труда на отношение к труду // Опыт и методика конкретных социологических исследований. Москва, 1965. С. 144–196.
9. Кожина Т. П., Шабунова А. А. Экономическое положение и социальное самочувствие сельской женщины // Проблемы развития территории. 2012. № 3 (59). С. 68–75.
10. Мотивация к работе / Ф. Херцберг [и др.]; пер. с англ. Д. А. Куликова. Москва: Вершина, 2007. 240 с.
11. Семенова Е. М., Иванова В. О. Профессиональные деформации у представителей социологических профессий на разных этапах профессионализации // Саратов. гос. техн. ун-т им. Ю. А. Гагарина. 2015. № 1 (5). С. 96–105.
12. Орел В. Е. Синдром психического выгорания личности. Москва, 2005. 330 с.
13. Ильин Е. П. Мотивация и мотивы. Санкт-Петербург: Питер, 2008. 400 с.
14. Белова Н. Я. Удовлетворенность трудом и производственное поведение личности: автореф. канд. дис. ... канд. психол. наук.: 10.03.78. Ленинград, 1978. 26 с.
15. Корнеева Л. Н. Психогигиена профессиональной деятельности / под ред. Г. С. Никифорова // Психологическое обеспечение профессиональной деятельности. Санкт-Петербург, 1991. 432 с.
16. Крамор А. М. Анализ влияния удовлетворенности трудом на текучесть кадров // Материалы V Междунар. студен. электрон. науч. конф. «Студенческий научный форум». 2014.
17. Влах Н. И. Эмоциональное выгорание у представителей «помогающих» профессий // Вестн. Южно-Урал. гос. ун-та. Сер.: Психология. Т. 8. 2015. № 1. С. 98–104.