

## ДИСКУССИЯ

*Ф.Н. ИЛЬЯСОВ*

### **О ЦЕЛЕСООБРАЗНОСТИ И СОДЕРЖАНИИ ИССЛЕДОВАНИЙ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ТРУДОМ**

Исследования удовлетворенности трудом имеют историю, приближающуюся к вековой. Проведено огромное количество исследований, отраженных в многочисленных публикациях. Обобщая их результаты, автор обосновывает тезисы об ограниченности этого сюжета в социологии.

*Ключевые слова:* методология социологических исследований, операционализация понятий, валидность, удовлетворенность трудом, удовлетворенность работой, удовлетворенность местом работы.

Впервые вопрос о целесообразности исследований удовлетворенности трудом в отечественной социологии был поставлен еще в 1974 году. В самом первом номере журнала «Социологические исследования» В.А. Ядов и А.А. Киссель, в частности, писали: «Трудноразрешимая проблема, с которой сталкиваются все изучающие эту область, заключается в том, что не обнаруживается однозначной связи между уровнем удовлетворенности работой и реальным производственным поведением работника... Можно сказать, что это последнее обстоятельство создало подлинно кризисную ситуацию в исследованиях удовлетворенности трудом и работой» [20, с. 78]. Последующие исследования удовлетворенности трудом не опровергли цитированного вывода авторов (см, например, недавнюю работу А.Л. Темницкого [17]). Кризисность ситуации заключается в том, что исследования удовлетворенности трудом имеют критически низкую практическую ценность. Тем не менее такие исследования продолжаются (см., например: [4; 6;

---

**Ильясов Фархад Назипович** — кандидат философских наук, независимый исследователь. Адрес: 115172, Москва, ул. Малые Каменщики, д. 18, корп. 4, кв. 22.  
Телефон: (495) 911-19-86. Электронная почта: fa08@mail.ru

8; 11; 14; 17; 18; 19]). На указанную тему в последние годы написан ряд диссертаций (см., например: [1; 2; 7; 10; 13]). Об интересе к теме говорит и сравнительно высокий уровень запросов в поисковые системы Интернета<sup>1</sup>.

В настоящее время в стране возрождается желание руководителей предприятий и организаций повышать результативность труда посредством проведения исследований в сфере социологии труда, в частности проводятся заказные исследования удовлетворенности трудом<sup>2</sup>. В некоторых небольших компаниях кадровые службы пытаются проводить исследования, в том числе удовлетворенности трудом, собственными силами<sup>3</sup>.

В публикациях и отчетах описываются корреляции, прослеживается динамика, строятся таблицы и графики. Однако положения о практической ценности в подобных исследованиях не содержатся либо носят декларативный, а порой некорректный характер; нередко они основаны на устаревших представлениях либо отражают недостаточную квалификацию исследователей<sup>4</sup>. В связи с этим, как представляется, было бы полезно вернуться к вопросу о целесообразности и обоснованности проведения подобных исследований.

#### **Об истолковании понятия удовлетворенности трудом**

Вторичный анализ исследований удовлетворенности трудом затрудняется наличием различных истолкований этого понятия. Существует значительное число радикально отличающихся определений удовлетворенности трудом (см., например: [5, с. 8]; с момента появления данной публикации число разночтений не уменьшилось и

<sup>1</sup> Например, сумма разных запросов со словосочетанием «удовлетворенность трудом» в поисковой системе Яндекс за май 2012 года составила более 8 000, или более 258 в день (приводятся данные за май, так как в мае, июне количество подобных запросов максимально).

<sup>2</sup> Среди компаний, объявлявших в последние годы публичные конкурсы на проведение исследований «удовлетворенности персонала» (удовлетворенности трудом, местом работы), можно назвать, например, Сбербанк РФ, Межрегиональную распределительную сетевую компанию Центра (МРСК-1), Территориальную генерирующую компанию № 1 (ТГК-1).

<sup>3</sup> Нередко подобные исследования проводят работники, не знакомые с курсом социологии, по анкете, скаченной из Интернета. Возможно, вновь актуальной стала проблема создания «курсов заводских социологов».

<sup>4</sup> Возможно, это следствие «поколенного разрыва» в отечественной социологии, имевшего место с самого начала 1990-х гг., отчего отчасти была утрачена преемственность. К тому же отечественная социологическая школа как социальный институт до настоящего момента, по видимому, не вышла из стадии кризиса, связанного со сменой формации в стране.

единства в понимании удовлетворенности трудом среди исследователей не было достигнуто). Тот факт, что до настоящего времени, после многих десятилетий изучения и анализа, исследователи не пришли к единому пониманию феномена удовлетворенности трудом, можно рассматривать как признак размытости и даже неопределенности предмета исследования.

Теоретически считается, что для перевода понятия «на язык анкеты» должна производиться операционализация — эмпирическая интерпретация понятия, то есть процедура его описания посредством эмпирического индикатора, системы индикаторов, обладающих свойствами: а) измеряемости, б) валидности, в) повторяемости результатов. Однако в исследованиях удовлетворенности трудом этого, судя по всему, не происходит. Проблема, возможно, обусловлена тем, что феномен удовлетворенности трудом уже на уровне обыденного сознания создает иллюзию интуитивно постигаемого, и это побуждает часть авторов давать ему произвольные, спекулятивные описания, отчасти переводя понятие в разряд метафор<sup>5</sup>. Это приводит к тому, что авторы нередко по-разному понимают предмет и, главное, цели исследования.

Обратимся к социологическим словарям — как источникам устоявшихся пониманий. Один из первых отечественных словарей описывает удовлетворенность трудом как «состояние сбалансированности потребностей (запросов), предъявляемых работником к содержанию, характеру и условиям труда, и субъективной оценки возможностей реализации этих запросов» [9, с. 418]<sup>6</sup>. Проблема в том, что в анкете используется выражение «удовлетворенность трудом», таким образом, исследователь, вероятно, полагает, что респондент так же истолковывает смысл этого выражения, как и сам исследователь. Но уже простое чтение цитированного выше определения удовлетворенности трудом дает основания предположить малую вероятность того, что оно придет в голову респонденту-обывателю. То есть исследователь и респондент, по меньшей мере в значительной части случаев, понимают удовлетворенность трудом различающимся образом.

В социологическом словаре Collins удовлетворенность трудом описывается как «соответствие между тем, что работники ждут от труда, и их фактическим опытом» [3, с. 366]. Приведенное определение,

<sup>5</sup> Пример близкой по смыслу метафоры. В отдельных современных коммерческих исследованиях стало использоваться выражение «удовлетворенность персонала» — без уточнения, о какой удовлетворенности идет речь. Анализ используемых индикаторов показывает, что речь идет об удовлетворенности трудом, местом работы.

<sup>6</sup> Это же определение приводит и один из сравнительно недавно изданных словарей [16, с. 378].

вероятно, можно трактовать как операциональное. Следовательно, допустимо предположить, что в анкете вопрос должен формулироваться не как: «удовлетворены ли вы трудом?», а по смыслу примерно так: «соответствует ли вашим ожиданиям от труда ваш фактический опыт?». Однако в таком случае правильнее было бы говорить, что предметом исследования является не удовлетворенность трудом, а «соответствие фактического опыта ожиданиям от труда». Но тогда, получается, отпадает необходимость использования понятия удовлетворенности трудом, ибо в этой ситуации оно выступает в качестве некоторой избыточной фигуры речи. Потому, вероятно неслучайно, социологический словарь Penguin не содержит статьи «удовлетворенность трудом» (работой) [15].

Полуформализованные интервью и фокус-группы, проведенные автором в 1980–1981 годах<sup>7</sup>, показали, что в общем случае (если пренебречь некоторой противоречивостью в ответах) вопрос об удовлетворенности трудом респонденты понимают как вопрос об удовлетворенности своим местом в системе общественного разделения труда. Сюда в той или иной мере может входить множество различных факторов удовлетворенности — регион, место работы, престижность, должность, профессия, функциональное содержание труда, характер и условия труда, зарплата и т. д. (см., например: [5]).

Таким образом, удовлетворенность трудом можно рассматривать как показатель эффективности трудовой социализации — процесса включения индивида в систему общественного разделения труда, или как показатель адаптированности работника к конкретной позиции в системе общественного разделения труда. Однако использование понятия удовлетворенности трудом, помимо того, что оно носит очень общий характер, имеет и иные существенные ограничения.

#### **О низкой валидности вопроса об удовлетворенности трудом**

Следует указать, что отдельные респонденты могут включать в понятие удовлетворенности трудом ограниченный и вместе с тем различающийся список факторов удовлетворенности (см. рис.), что ставит под сомнение валидность вопроса об удовлетворенности трудом. Хотя при этом отдельные понимания опрашиваемых совпадают, тем не менее в целом исследователь в существенной мере имеет дело с не всегда совпадающими представлениями респондентов. Иными словами, заметная часть респондентов истолковывает смысл вопроса об общей удовлетворенности трудом существенно различающимся образом.

<sup>7</sup> Было проведено 9 очных полуформализованных интервью и 12 фокус-групп. Испытуемые — аспиранты и стажеры различных институтов АН СССР.

Вследствие указанного обстоятельства вопрос об удовлетворенности трудом можно признать недостаточно валидным (хотя он имеет хорошую повторяемость результатов).



**Рис. Факторы, в различной мере включаемые (не включаемые) респондентами в оценку общей удовлетворенности трудом**

#### **Общая и частная удовлетворенность трудом**

Выделяя понятия общей (интегративной) и частной удовлетворенности трудом, исследователи обычно включают в структуру первой из них удовлетворенность следующими факторами: 1) заработной платой; 2) функциональным содержанием труда; 3) местом работы (условия и организация труда, психологический климат, статус должности, возможности роста, инфраструктура, и т. д.). Н.Ф. Наумова пришла к выводу: «Общая удовлетворенность не является агрегацией частной удовлетворенности, она представляет собой самостоятельную оценку, связанную с другими элементами ориентирования» [12, с. 67]. Упомянутые выше глубинные интервью и фокус-группы, проведенные автором, дают основания полагать точку зрения Н.Ф. Наумовой обоснованной. Вероятно, оценка общей удовлетворенности трудом по своей природе является синкретной (слитной, нерасчленимой). В ответ на просьбу исследователя объяснить, из чего она складывается, респонденты, судя по их реакциям, просто рационализируют свой ответ

(оценку удовлетворенности трудом) исходя из своей эрудиции и жизненного опыта. Вероятно, указанный феномен объясняет тот факт, что значения различных индексов удовлетворенности трудом коррелируют с оценками общей удовлетворенности трудом, но не совпадают. Анализ структуры «частных удовлетворенностей трудом», используемой в различных исследованиях, по сути, отражает структуру удовлетворенности местом работы и потому, видимо, использование понятия удовлетворенности трудом в таких случаях не вполне корректно.

### **Межстрановые исследования удовлетворенности трудом**

Межстрановые (международные) сравнения результатов измерения удовлетворенности трудом, как представляется, имеют слабое обоснование из-за указанной выше недостаточной валидности прямого вопроса, усугубляемой культурными различиями в содержании понятия удовлетворенности трудом. В психологии при адаптации иностранных тестов обычно проводятся те или иные процедуры валидизации методик. Однако не удалось найти описания валидизации вопроса об удовлетворенности трудом при проведении межстрановых исследований, из-за чего можно предполагать существование значимых различий в истолковании респондентами разных стран самого понятия удовлетворенности трудом при «литературном переводе», включая возможные различия в ассоциациях и контекстах, делающих получаемые данные плохо сопоставимыми.

Следует учесть еще два обстоятельства. Во-первых, оценка удовлетворенности трудом производится респондентом, как правило, в рамках определенного политического, социально-территориального, производственного контекста. То есть эта оценка имеет во многом только локальный смысл, «привязана к местности» и, соответственно, не дает оснований для корректного межстранового сравнения, как и в случаях исследований некоторых других межстрановых феноменов<sup>8</sup>. Во-вторых, оценка удовлетворенности трудом в некоторой мере зависит от традиций более или менее критического отношения к жизни, свойственного тем или иным социально-территориальным общностям.

### **О корреляциях и интерпретациях удовлетворенности трудом**

Удовлетворенность трудом изучалась прежде всего в целях повышения результативности труда (на каких-то этапах, возможно, — с целью снятия социального напряжения в трудовых группах). Хотя в

<sup>8</sup> К примеру, если спрашивать об удовлетворенности едой в разных странах, то утверждая, что в двух странах одинаковая удовлетворенность едой, надо иметь в виду, что респонденты говорят о разных национальных кухнях, возможно, никак не сопоставимых.

отдельных исследованиях и обнаруживалась статистическая связь между удовлетворенностью трудом и его производительностью, в общем случае, то есть в качестве закономерности, эта связь не установлена.

Показатель удовлетворенности трудом может иметь связь с лояльностью (приверженностью, вовлеченностью) персонала (см., например: [17]), так как обе группы показателей отражают меру адаптивности работника к месту работы, но указанные показатели не связаны однозначно с результативностью труда (см, например: [19]).

Показатель удовлетворенности трудом некорректно рассматривать как индикатор политической или экономической эффективности страны или региона, здесь нет связи. Например, в США и СССР был одинаковый уровень удовлетворенности трудом. Другой пример: чем меньше возможности устроиться на работу на определенной территории, тем выше удовлетворенность трудом работающих там, то есть экономика может быть хуже, а удовлетворенность работающих выше.

Среднее значение показателя удовлетворенности трудом для страны, для конкретного региона или предприятия имеет относительную ценность, служа лишь общим ориентиром. Большее значение имеет динамика показателя удовлетворенности трудом, его изменение во времени, так как существенное снижение значения этого показателя может быть индикатором неблагоприятной производственной (социальной) ситуации. В то же время, если социолога интересует состояние социальной или производственной ситуации, то это и должно быть предметом исследования, а не удовлетворенность трудом.

#### **О понятиях удовлетворенности трудом, удовлетворенности работой и удовлетворенности местом работы**

В текстах по социологии труда нередко отождествляются понятия удовлетворенности трудом и удовлетворенности работой. Однако, как показали упомянутые выше опросы автора, часть респондентов различает указанные понятия, трактуя удовлетворенность работой как удовлетворенность функциональным содержанием труда. Некоторые отечественные исследователи дифференцируют обсуждаемые понятия, трактуя удовлетворенность работой как удовлетворенность функциональным содержанием труда. Такая позиция представляется более обоснованной.

Удовлетворенность трудом коррелирует с текучестью кадров, однако, если социолога интересует проблема текучести, тогда уместнее исследовать *удовлетворенность местом работы* (предметом исследования будет текучесть кадров). В этом случае можно ожидать, что повысится валидность вопроса, так как понятие удовлетворенности местом работы, скорее всего, более сходным образом интерпретируется исследователями и респондентами.

### **Выводы**

Таким образом, исследования удовлетворенности трудом имеют ограниченную ценность<sup>9</sup> в силу следующих особенностей:

- неоднозначная интерпретация понятия удовлетворенности трудом;
- низкая валидность вопроса об удовлетворенности трудом;
- низкая информативность показателя удовлетворенности трудом;
- отсутствие корреляций с особенностями производственного и иного поведения.

### **ЛИТЕРАТУРА**

1. *Ачмиз Ф.Р.* Удовлетворенность трудом как один из основных результатов эффективности социального управления в условиях рыночных отношений (На примере Республики Адыгея). Дисс. ... канд. социол. наук. Майкоп, 2006.
2. *Галимова Э.Э.* Взаимосвязь эмоциональных составляющих в системе оценки удовлетворенности трудом и эффективности деятельности персонала. Дисс. ... канд. психол. наук. Ярославль, 2012.
3. Большой толковый социологический словарь (Collins) / Сост.: Д. Джери, Д. Джери. Пер. с англ. Т. 2. М.: Вече. 1999.
4. *Бессокирная Г.П., Темницкий А.Л.* Удовлетворенность работой на предприятии и удовлетворенность жизнью // Социологический журнал. 1999. № 1/2. С. 186–191.
5. *Ильясов Ф.Н.* Удовлетворенность трудом (анализ структуры, измерение, связь с производственным поведением). Ашхабад: Ылым (Наука), 1988.
6. *Калекина А.В.* Профессиональная культура и удовлетворенность трудом инженеров-конструкторов. М.: Спутник+, 2012.
7. *Калекина А.В.* Влияние профессиональной культуры на удовлетворенность трудом инженеров-конструкторов промышленных предприятий. Дисс. ... канд. психол. наук. М., 2009.
8. *Климичев В.И., Смирнова А.П.* Проблемы мотивации и удовлетворенности трудом у работников АПК // Социологические исследования. 1999. № 12. С. 77–79.
9. Краткий словарь по социологии / Под ред. Д.М. Гвишиани, Н.И. Лапина. М.: Политиздат, 1989.

<sup>9</sup> Если не иметь в виду возможный «хоторнский эффект». В одном из интервью работник средней по размеру компании дал положительную оценку тому, что каждый год в ней проводится опрос об удовлетворенности трудом. На уточняющий вопрос о проводимых после опроса мероприятиях, он ответил, что никакие мероприятия не проводятся, но работникам приятно, что руководству важно знать их мнение и оценку производственной ситуации.

10. *Козина И.А.* Организационно-культурные факторы удовлетворенности трудом. Дисс. ... канд. психол. наук. М., 2010.
11. *Монусова Г.А.* Где кому работа в радость: межстрановые сравнения удовлетворенности трудом // Вестник общественного мнения: Данные. Анализ. Дискуссии. 2008. № 5. С. 43–57.
12. *Наумова Н.Ф.* Целеполагание как системный процесс (препринт). М.: ВНИИСИ. 1982.
13. *Охотенко Р.В.* Влияние ценностно-смысловых ориентаций и самосознания на удовлетворенность трудом учителя средней школы. Дисс. ... канд. психол. наук. М., 2010.
14. *Соколова Л.И., Мищенко Е.С., Пономарев С.В.* Формирование подсистемы измерения и анализа удовлетворенности и вовлеченности персонала в процессы системы менеджмента качества образовательной организации. Тамбов: Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2009.
15. Социологический словарь (Penguin) / Сост.: Н. Аберкромби, С. Хилл, Б.С. Тернер; Пер. с англ. 2-е изд. М.: Экономика, 2004.
16. Социологический энциклопедический словарь / Ред.-коорд. Г.В. Осипов. М.: Норма, 2000.
17. *Темницкий А.Л.* Удовлетворенность работой на предприятии как определяющий фактор качества трудовой жизни рабочих России // Современный менеджмент. Проблемы, гипотезы, исследования. Сборник научных трудов. Вып.4: в 2-х ч. Ч. 2. М.: Изд. дом Высшей школы экономики, 2012. С. 231–238.
18. *Харченко К.В.* Диагностика удовлетворенности трудом при регулировании социально-трудовых отношений // Социологические исследования. 2009. № 7. С. 32–38.
19. *Шульц Д.П., Шульц С.Э.* Психология и работа. СПб.: Питер, 2003.
20. *Ядов В.А., Киссель А.А.* Удовлетворенность работой: анализ эмпирических обобщений и попытка их теоретического обоснования // Социологические исследования. 1974. № 1. С. 78–87.