

А.Л. ТЕМНИЦКИЙ

РАСШИРЕНИЕ ФУНКЦИЙ И КОНТЕКСТА СОВРЕМЕННЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ТРУДОМ

Данная статья является реакцией на тезис Ф. Ильясова о нецелесообразности современных исследований удовлетворенности трудом, об ограниченности этого сюжета в социологии. Выдвигается и обосновывается обратный тезис о перспективности исследований удовлетворенности трудом, расширении функций и контекста этого понятия

Ключевые слова: парадигмальная основа и социокультурный контекст исследований удовлетворенности трудом, многообразие функций удовлетворенности трудом, трудовое поведение, феномен достигательности, конструктивная неудовлетворенность.

В постсоветский период на периферии исследовательского интереса оказались такие традиционные для отечественной социологии труда темы, как дисциплина труда, использование рабочего времени, рационализация труда, отношение к труду, не говоря уже о таких, как трудовая мораль и соревновательность в труде. На первые места закономерно, в силу радикальной трансформации отношений собственности, вышли проблемы трудовых отношений (прежде всего их неформальности) и адаптационных стратегий трудового поведения. В 2000-е годы, когда адаптация к новым условиям труда в целом состоялась, стало модным обращение к темам и терминологии, заимствованным из западной теории и практики исследований в сфере управления персоналом: корпоративная культура, лояльность, вовлеченность персонала, внутриорганизационный бренд-менеджмент и многим другим.

На этом фоне сохранение устойчивого интереса к теме удовлетворенности трудом, на что справедливо указывает Ф. Ильясов, следует, на наш взгляд, рассматривать как весьма позитивный и обнадеживающий факт для повышения роли социологии труда. Не стоит скрывать, что практическое воплощение проблематика социологии труда осуществляет сейчас в деятельности массово создаваемых служб по управлению персоналом, вместо прежних отделов кадров. Локомотивом здесь стали департаменты управления персоналом международных

Темницкий Александр Лазаревич — кандидат социологических наук, доцент кафедры социологии МГИМО, старший научный сотрудник Института социологии РАН. **Адрес:** 117218, Москва, ул. Кржижановского, д. 24/35, корп. 5, ИС РАН. **Телефон:** 8 (926) 967-29-21.
Электронная почта: taleksandr@list.ru

частных компаний, открывающие в России свои многочисленные филиалы. Компании не только проводят разовые заказные исследования удовлетворенности трудом, как отмечает Ф. Ильясов, но и включают их в планы своего развития в режиме мониторинга. Ни одно из конкретных социологических исследований по современным темам (корпоративной культуре, лояльности и вовлеченности персонала) не обходится без включения вопросов, касающихся измерения различных сторон удовлетворенности трудом.

В связи с этим есть основания утверждать, что удовлетворенность трудом осталась одной из немногих ключевых категорий отечественной социологии труда, сохранивших свою исследовательскую привлекательность и переживающих сейчас второе рождение.

Вывод о нецелесообразности обращения к теме удовлетворенности трудом не кажется нам обоснованным. Ограниченность сюжета исследований удовлетворенности трудом Ф. Ильясов объясняет ее практической никчемностью, что проявляется в отсутствии выраженной связи с производственным поведением, показателями результативности труда.

Здесь для начала необходимо уточнить современное понимание производственного поведения и его носителей — наемных работников. С учетом снижения доли производственной сферы занятости в современной экономике адекватным теоретическим объектом исследований удовлетворенности трудом является, на наш взгляд, трудовое поведение, а не только его часть — поведение производственное. Само трудовое поведение с учетом того, что государство перестало четко, системно контролировать социальную жизнь людей, а нормы, составляющие ценностный консенсус общества, отсутствуют, требует расширительного понимания. Работникам не остается ничего иного, как самостоятельно вырабатывать стратегии своего жизненного поведения, в которых трудовое поведение является лишь одной из составляющих. Работа на одном предприятии, выбиравшемся ранее, как правило, на многие годы, уже не является основополагающим инструментом достижения жизненных целей. Трудовое поведение уже не может замыкаться только уровнем предприятия, состоять из элементов, задаваемых, с одной стороны, функциональными требованиями рабочего места, а с другой — притязаниями работника. Поэтому под трудовым поведением мы понимаем осуществление различных видов оплачиваемой работы — как на предприятиях и в организациях, так и помимо них; работы, совершаемой на условиях найма юридических и частных лиц — найма как фиксируемого, так и устного; а также труд на условиях самозанятости и мелкого предпринимательства, исключая наем других лиц [6, с. 63].

Следует учитывать изменения, произошедшие во внутреннем характере трудового поведения (на уровне предприятия). Здесь важнейшее

место стали занимать не отношения по поводу материальных условий труда (уровень его механизированности, техника безопасности, санитария и гигиена), а трудовые взаимоотношения основных акторов, ведущими из которых являются наемные работники и различные группы управляющих (непосредственные руководители, администрация, директорат, владельцы предприятий). Именно от характера складывающихся (сложившихся) отношений во многом зависят основные условия труда: размер оплаты труда, гарантии занятости, возможности продвижения, повышения квалификации и др. Особенностью трудовых отношений, сложившихся на большинстве предприятий, является их преимущественно неформальный характер [5, с. 298-308].

Все это предполагает связывать удовлетворенность трудом не только с показателями результативности труда, но и с вытекающими из данного понимания трудового поведения характеристиками, идущими, с одной стороны, от работника (уверенность в занятости на предприятии и на внешнем по отношению к предприятию рынке труда, степень увязки размера заработной платы с личными трудовыми усилиями и квалификацией, уровень формальности отношений с руководством, жизненное благополучие в целом и др.), а с другой — от менеджмента (политика в сфере корпоративной социальной ответственности, корпоративной культуры, развития человеческого капитала компании в целом и др.). Поэтому, отталкиваясь от притязаний работника, мы можем рассматривать удовлетворенность трудом как определяющий фактор качества трудовой жизни [7], а отталкиваясь от работодателя, — как важнейший показатель качества менеджмента.

Автором рассматриваемой статьи, видимо, движет недовольство тем, что сделанные им в свое время добротные разработки категории «удовлетворенность трудом» [2] и интерпретации понятия не нашли дальнейшего развития в заданном направлении, что, на наш взгляд, во многом определяется верностью автора парадигме структурного функционализма. Хотя Ф. Ильясов ни в статье, ни в монографии на это прямо не указывает, в категоризации философского принципа и методологических подходов трудно ошибиться. О следовании автора парадигме структурного функционализма свидетельствуют указания на первостепенную роль структуры и рассмотрение работника с позиции соответствия его качеств рабочему месту, занимаемому им в системе общественного разделения труда. «Поскольку это общественное разделение, то сюда входит место в социальной иерархии, социальный статус. Поскольку это разделение труда то сюда входят выполняемые трудовые функции, функциональное содержание труда. И поскольку оба эти момента, социальный статус работающего и функциональное содержание труда, сходятся в одной точке (рабочем месте), то есть рабочее место — это та физическая координата, где они

возникают, формируются и проявляются, то структура удовлетворённости трудом включает характеристику этого места — производственную ситуацию» [2, с. 13–14].

Проблема видится в том, что структурно-функциональная парадигма неадекватна сегодняшнему трансформирующемуся обществу и мало что объясняет. Ее использование уместно по отношению к условиям стабильно функционирующих организаций, когда влияние внешних для них факторов либо строго контролируется централизованной властью (ситуация плановой экономики), либо настолько прозрачно, что легко поддается учету и контролю со стороны самой организации (ситуация цивилизованного рынка). В российских условиях, когда от первого условия мы ушли, а ко второму еще не пришли, актуальна не разработка выверенной структуры и приход к единому пониманию феномена удовлетворенности трудом, а поиск ее связи с расширяющимся социокультурным контекстом трудовой деятельности, интерпретация ее многообразных проявлений. Такие соображения в большей мере соотносятся: а) с положениями активистско-деятельностной парадигмы, согласно которой удовлетворенность трудом может рассматриваться как результат сочетания самостоятельно разрабатываемых стратегий трудового поведения с достижением определенного уровня жизненного благополучия; б) с социокультурным подходом, при котором об удовлетворенности трудом можно говорить, если согласованы культурные установки, ценностные ориентации работника и господствующие в данной организации рамочные установления и правила. Такого рода допущения предполагают видение не только «работника в организации», но и вне ее, а также «организации для работника». В любом случае мы выступаем за расширительное понимание и видение проявлений удовлетворенности трудом.

В принципе, мало кто и ранее стремился найти основания для единого понимания феномена удовлетворенности трудом, поскольку, на наш взгляд, это междисциплинарная категория, включающая психологический, социологический, экономический, культурологический и даже политологический аспекты.

Так, вполне допустимо выделение вербальной удовлетворенности трудом, выражаемой в мнениях, суждениях, оценках, и объективной удовлетворенности, проявляемой в показателях текучести кадров, среднем возрасте работников, соотношении в коллективе мужчин и женщин и др. [3, с. 23].

Несомненно, что в социологических исследованиях преобладает обращение к вербально выражаемой удовлетворенности трудом, ее психологическому аспекту, согласно которому она рассматривается как результат или отсутствие такового в насыщении потребностей, связанных с трудом. Согласно данному подходу «подлинная удовлетворенность» обуславливается переживанием удовольствия в отличие

от удовлетворенности, характеризующей вынужденность, «представление личности о возможности насыщения потребностей в данных условиях, зависящее не только от действительного состояния (насыщения), но и от принятых в массовом сознании критериев нормальности» [4, с. 138].

В множественности интерпретаций удовлетворенности трудом мы видим не слабость, не размытость предметного поля и тупиковый путь в использовании этой категории, как считает Ф. Ильясов, а силу и богатство ее содержательного потенциала. Важно только, чтобы любая интерпретация понятия заканчивалась этапом его операционализации. Причем набор показателей удовлетворенности, как и выявление определяющих ее факторов, не может быть унифицирован; он определяется особенностями эмпирического объекта (нельзя измерять удовлетворенность трудом работников и менеджеров по идентичным показателям), особенностями организации (схемы потенциальных факторов удовлетворенности трудом работников банка и промышленного предприятия будут иметь существенные различия) и многими другими обстоятельствами (жизненным циклом организации, ситуацией на внешнем рынке труда, в экономике и обществе в целом). Критерием действенности переменных удовлетворенности трудом, полученных в результате операционализации, может быть количество статистически значимых связей с другими элементами производственной ситуации в организации и трудового поведения работников.

Несомненно, что ценность высокой удовлетворенности трудом имеет относительный характер. Ее высокий уровень может быть не только индикатором личного и организационного благополучия, но и заниженных притязаний; он может быть также обусловлен завышенным уровнем нормативности в ответах (например, под влиянием идеологического фактора, как в советское время) или ухудшением ситуации на рынке труда. Важно в каждом случае учитывать и выявлять широкий контекст факторов, обуславливающих состояние удовлетворенности трудом в конкретной организации.

Так, уже на начальном этапе реформ, когда страх потери работы прочно вошел в трудовую жизнь большинства работников, а гарантии занятости — в ценностное ядро трудовых мотивов, стало обнаруживаться его устойчивое влияние на показатели удовлетворенности трудом. В ходе наших исследований выяснилось, что страх потери работы способствует повышению уровня удовлетворенности практически всеми элементами производственной ситуации, в частности объемом выполняемой работы, условиями быта и труда на предприятии в целом [1].

Общая удовлетворенность работой на предприятии в целом у боящихся потерять работу также оказывалась значительно выше, чем у не испытывающих страха. При дальнейшем анализе нами было определено, что страх потерять работу отражается не только в завышенных

оценках удовлетворенности элементами производственной ситуации и работой на предприятии в целом, но и в снижении критичности и требовательности по отношению к условиям труда и быта на предприятии. Высокая удовлетворенность работой на предприятии, сопровождаемая страхом потери работы, — это пример вынужденной удовлетворенности и показатель слабого ресурсного потенциала наемного работника с позиций активистско-деятельностной парадигмы. Но с позиций структурно-функциональной парадигмы такая удовлетворенность работой может рассматриваться как функциональная по отношению к конкретной системе управления на предприятии, если для таковой важна податливость работника.

О том, что высокий уровень удовлетворенности трудом работников может представлять опасность для достижения организационных целей, особенно на этапе внедрения инноваций, может свидетельствовать обнаруженный нами феномен достижительности в труде на фоне неудовлетворенности трудом.

Под наиболее явным проявлением достижительности в труде мы понимаем готовность работников трудиться больше и лучше, чем в настоящее время, при условии увязки личных усилий и денежного вознаграждения.

В качестве простейшего операционального инструмента для измерения мотивации достижительности при выполнении непосредственных трудовых обязанностей может быть использован анкетный вопрос: «Стали бы вы работать больше и лучше, если бы оплата труда соответствовала вашему трудовому вкладу?»

Предлагается следующая интерпретация ответов на этот вопрос: индикатором избегания является ответ — «Нет, так как и сейчас работаю на высоком уровне качества и результативности», лояльного конформизма — «Да, могли бы работать несколько лучше, чем сейчас», достижения — «Да, могли бы работать гораздо лучше, чем сейчас» (табл. 1).

Таблица 1

Интерпретация ответов на вопрос: «Стали бы вы работать больше и лучше, если бы оплата труда соответствовала вашему трудовому вкладу?»

Варианты ответов:	Направленность мотивации	Потенциал достижительности
нет, т.к. и сейчас работаю на высоком уровне качества и результативности	избегание	низкий
да, мог бы работать несколько лучше, чем сейчас	лояльный конформизм	умеренный
да, мог бы работать гораздо лучше, чем сейчас	достижение	высокий

Объяснение такой методической позиции может быть следующее: когда респондент отвечает: «я уже сейчас работаю на высоком уровне качества и результативности», он следует, на наш взгляд, стратегии избегания, поскольку считает, что уже за сегодняшнюю работу ему должны платить намного больше, чем платят, и он будет ждать прибавки, но не повышать свою интенсивность и качество труда даже при условии соответствия оплаты труда трудовому вкладу. Ориентацию на незначительное улучшение работы по сравнению с существующим ее качеством можно рассматривать как лояльный конформистский отклик на призыв работать лучше. И только позиционирование себя как способного существенно улучшить качество и результативность работы может интерпретироваться как индикатор достижительности в труде.

Этот вопрос с небольшими вариациями в формулировке и ответах задавался рабочим промышленных предприятий с 1976 по 2008 год, врачам государственных лечебных учреждений — в 2007, 2009, 2011 годы¹.

Было выявлено, что позиция «избегания» преобладала только у врачей, а «достижения», выраженного в готовности работать больше и лучше, никогда не доходила до 20% от числа опрошенных. Напротив, у рабочих доля выражающих готовность работать намного больше и лучше, чем в сложившейся ситуации, при условии соответствия оплаты труда личному трудовому вкладу никогда не снижалась менее чем на 1/3 у мужчин и 1/5 у женщин.

Общей, выявленной в процессе анализа характерной чертой для всех выделенных профессиональных групп является то, что мотивация достижительности обуславливается, как правило, большей степенью неудовлетворенности условиями труда и трудовыми взаимоотношениями с руководством. Причем предположение об определяющей роли возраста (более молодые работники традиционно меньше выражают удовлетворенность трудом и одновременно в большей степени готовы «выкладываться» при увязке размера заработной платы и личного трудового вклада) не подтвердилось. При элиминировании фактора возраста характер связей существенно не изменился.

Обнаруженные эмпирические факты являются устойчивыми по годам исследований у разных профессиональных групп (табл. 2, 3).

¹ Исследования рабочих промышленных предприятий проводились в рамках академических программ Института социологии РАН, врачей — под эгидой НИУ «Высшая школа экономики» под руководством проф. С.В. Шишкина. Автор этой статьи участвовал в разработке инструментария и анализе данных.

Таблица 2

Готовность рабочих повысить интенсивность труда при условии увязки оплаты труда с личным трудовым вкладом в зависимости от уровня удовлетворенности различными сторонами труда, индексы (1 — минимум готовности, 5 — максимум готовности)

Степень удовлетворенности сторонами труда:	Годы опроса и количество опрошенных	
	1990 (N = 424)	2007 (N = 355)
1) размером оплаты труда:		
низкая (1+2) по пятичленной шкале	3,30	3,30
высокая (4+5) по пятичленной шкале	2,84	2,27
<i>разность средних значений</i>	,46	1,03
2) организацией труда:		
низкая	3,46	3,36
высокая	2,70	2,92
<i>разность средних значений</i>	,66	,44
3) содержанием труда:		
низкая	3,45	3,47
высокая	2,89	2,88
<i>разность средних значений</i>	,56	,59
4) взаимоотношением с руководством:		
низкая	3,40	3,47
высокая	3,00	2,87
<i>разность средних значений</i>	,40	,60
5) работой на предприятии в целом:		
низкая	3,40	3,29
высокая	2,95	2,77
<i>разность средних значений</i>	,45	,52

По сравнению с советским временем повысилось влияние неудовлетворенности размером заработной платы и отношениями с руководством на рост достижительности. В свою очередь между уровнями удовлетворенности рабочих размером заработной платы и отношениями с руководством была зафиксирована одна из наиболее значимых связей (*коэф. Гамма* — 0,355). Это означает, что фактор взаимоотношений рабочих с непосредственным руководством в современных российских условиях занятости может быть как определяющей институциональной предпосылкой, так и ограничением в трудовом поведении.

Сходными и устойчивыми признаками влияния на потенциал достижительности обладает состояние удовлетворенности / неудовлетворенности врачей работой в медицинском учреждении (табл. 3).

Таблица 3

Готовность врачей работать больше и лучше при условии увязки оплаты труда с личным трудовым вкладом в зависимости от уровня удовлетворенности работой в лечебном учреждении в целом, индексы (1 — минимум готовности, 5 — максимум готовности)

Удовлетворенность работой в учреждении в целом:	Годы опроса и количество опрошенных		
	2007 (N = 595)	2009 (N = 772)	2011 (N = 2206)
низкая	2,67	2,47	2,95
высокая	1,92	1,88	1,86
<i>разность средних значений</i>	<i>,75</i>	<i>,79</i>	<i>1,09</i>

В исследовании мотивации труда врачей 2011 г., охватившем более 20 регионов России, влияние неудовлетворенности работой в учреждении в целом на потенциал достижения оказалось наиболее весомым по сравнению с предыдущими годами исследований.

Путем дополнительного анализа было выявлено, что врачи «достижители» в отличие от тех врачей, кого мы назвали «избегателями» в два раза чаще последних подчеркивают зависимость размера зарплаты от отношений с руководством (20 и 10% соответственно); чаще отмечают, что отношение коллег к своей деятельности стало менее ответственным (27 и 10%); более склонны к переходу в другое государственное медицинское учреждение (13 и 5%), организацию частной практики (6 и 3%), а также в другую сферу деятельности, если поступает соответствующее предложение; чаще допускают переподготовку за свой счет (23 и 9%); чаще отмечают, что награды ничего не значат для профессионального признания врачей (18 и 12%); что карьерный рост врача практически невозможен (61 и 38%); а также чаще указывают на распространение теневых экономических отношений («откаты», неформальные платежи пациентов (26 и 10%).

Таким образом, обнаруженный феномен готовности работать больше и лучше во взаимосвязи с неудовлетворенностью различными условиями труда следует скорее рассматривать как продолжение проявлений неудовлетворенности работой на предприятии (в учреждении), чем выражение достижения в труде. Несомненно и то, что обнаруженная типологическая категория «достижителей» — это, как правило, акторы с более высоким ресурсным потенциалом, хорошо и оперативно учитывающие изменения на рынке труда. Они не хотят «коснеть» на рабочем месте, в организации вместе с модальными категориями «избегателей» и «конформистов». Их притязания на хорошие условия труда носят конструктивный характер. Поэтому такого рода проявления неудовлетворенности можно назвать конструктивной неудовлетворенностью. Она может рассматриваться как показатель

качества менеджмента. Предполагается, что менеджменту следует не бояться таких работников как потенциального источника организационного конфликта, а рассматривать их как важный потенциал позитивных организационных изменений.

Подведем итоги. Несомненно, что в настоящее время расширяется объем социологических исследований, в которых удовлетворенность трудом является либо самостоятельной темой, либо ее составной частью. Важное значение с учетом современной социокультурной ситуации в сфере труда имеет аналитическое выявление последствий неудовлетворенности трудом, которые часто, как это было показано на примере феномена достижительности, имеют латентный характер. Все это ставит под сомнение тезис об ограниченности сюжета удовлетворенности трудом в социологии.

Вместе с тем мы разделяем тревогу Ф. Ильясова по поводу квалифицированности использования данного понятия, но не разделяем его позицию, связанную с поиском единообразного подхода к пониманию феномена удовлетворенности трудом, его однозначной связи с показателями результативности труда.

Наши исследования показывают, что удовлетворенность трудом как понятие обладает хорошим объяснительным потенциалом, как обнаруживаемый феномен выполняет разнообразные функции и в целом остается одной из наиболее перспективных категорий междисциплинарного характера.

ЛИТЕРАТУРА

1. *Бессокирная Г.П., Темницкий А.Л.* Удовлетворенность работой на предприятии и удовлетворенность жизнью рабочих: традиционные и новые факторы // Социологический журнал. 1999. № 1/2. С. 186–191.
2. *Ильясов Ф.Н.* Удовлетворенность трудом / Под ред. В.Г. Андреевкова. Ашхабад: Ылым (Наука), 1988.
3. *Патрушев В.Д., Калмакан Н.А.* Удовлетворенность трудом: социально-экономические аспекты. М.: Наука, 1993.
4. *Попова И.М.* Стимулирование трудовой деятельности как способ управления (социологический анализ). Киев: Наукова думка, 1976.
5. Становление трудовых отношений в постсоветской России: Социологический анализ пяти случаев российского менеджмента в сравнении с практикой Канады и Германии / [Под. ред. Дж. ДеБарделебен, С. Климовой, В. Ядова]. М.: Академический Проект, 2004.
6. *Темницкий А.Л.* Теоретико-методологические подходы к исследованию трудового поведения в трансформирующемся российском обществе // Социологические исследования. 2007. № 6. С. 60–71.
7. *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.