
ИССЛЕДОВАНИЯ В ОРГАНИЗАЦИОННОЙ ПСИХОЛОГИИ

Структура и диагностика удовлетворенности трудом: разработка и апробация методики¹

ИВАНОВА Татьяна Юрьевна

Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики», Москва, Россия, tatiana.y.ivanova@gmail.com

РАССКАЗОВА Елена Игоревна

канд. психол. наук, МГУ имени М.В. Ломоносова, Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики», Москва, Россия, l_rasskazova@yahoo.com

ОСИН Евгений Николаевич

канд. психол. наук, Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики», Москва, Россия, eosin@hse.ru

В статье рассматриваются различные подходы к исследованию удовлетворенности трудом, анализируются теоретические модели и созданные на их основе диагностические инструменты. Предлагается собственная рабочая модель структуры удовлетворенности трудом, основанная на выделении трех групп компонентов: социальных, внутриорганизационных и личностных. Описывается процесс разработки методики на основе предложенной модели компонентов удовлетворенности трудом и апробации диагностического инструмента в одной из производственных российских компаний на выборке 4708 человек.

Ключевые слова: удовлетворенность трудом; психодиагностика.

Важнейшим условием развития профессионального самосознания является удовлетворенность трудом, которая непосредственно связана с мотивацией сотрудников и рассматривается в качестве важного человеческого ресурса, являющегося тонким индикатором как текущего состояния предприятия, так и будущих перспектив его развития. Интерес организационных психологов к проблемам удовлетворенности трудом и качества жизни (Sirgy et al., 2006) исторически связан с хотторнским экспериментом, в котором независимо от изменений условий работы продуктивность работы «тестовой» группы, размещенной для участия в исследовании в отдельном помещении, неуклонно росла. Э. Мэйо объяснил свой результат двумя факторами: созданием позитивной группы (в тестовой группе сложились хорошие отношения и желание выполнить свою работу качественно) и характером супервизии (с работниками обсуждали их результаты, спрашивали их мнение – и они чувствовали свою важность). В 1980-е годы появился термин «качество рабочей жизни», который изначально рассматривался как компонент общего качества жизни и, согласно исследованиям, объясняет

¹ Исследование осуществлено в рамках программы фундаментальных исследований НИУ ВШЭ в 2011 г.

около 18% дисперсии общей удовлетворенности жизнью работников. В настоящее время удовлетворенность работой связывают с целым рядом позитивных последствий: с более высокой мотивацией к работе, повышением продуктивности, вовлеченностью в жизнь организации (лояльностью к организации).

Однако анализ исследований, посвященных удовлетворенности трудом, показывает необходимость ряда уточнений. Во-первых, до настоящего времени нет четкого разграничения ряда терминов. Так, следует разводить удовлетворенность трудом как интегральное восприятие работы в целом и вовлеченность в работу (например, (Schaufeli, Bakker, 2004)), связанную с оценкой процесса и содержания работы, получением удовольствия от процесса работы. С нашей точки зрения, удовлетворенность трудом можно рассматривать по аналогии с удовлетворенностью жизнью (Diener, Ryan, 2009) как результат когнитивной оценки целой серии различных аспектов. Вовлеченность в работу в таком случае будет являться либо одним из аспектов удовлетворенности трудом (удовлетворенность процессом или содержанием рабочей деятельности), либо ее эмоциональным следствием.

Во-вторых, большинство исследований основано на интегральной оценке удовлетворенности трудом (Brayfiel, Rotte, 1951; Ironson et al., 1989), что не позволяет выявить и учесть ее структуру (например, удовлетворенность руководством, коллективом, заработной платой и т.п.). Одним из первых инструментов для выявления интегральной удовлетворенности трудом является индекс удовлетворенности работой (Job Satisfaction Index (Brayfiel, Rotte, 1951)). Опросник включает семь вопросов и напоминает, по сути, шкалу удовлетворенности жизнью Э. Динера (Diner et al., 1985).

Лишь в немногих моделях выделяются компоненты удовлетворенности трудом. В большинстве случаев они охватывают лишь отдельные стороны, сегменты удовлетворенности трудом и не позволяют взглянуть на картину целиком. Это является важным в свете того, что факторы, влияющие на благополучие работника, представляют собой систему и находятся в постоянном взаимодействии друг с другом.

Так, широко распространено (Porter, Lawler, 1968) разделение факторов на внутренние (независимость, достижения, самооценка, чувство контроля) и внешние (отношения в коллективе, зарплата, социальный пакет, руководство), а также организационные и личностные (Glisson, Durck, 1988). В теории Ф. Херцберга также предлагается два типа факторов, которые практически совпадают с предыдущей концепцией: мотиваторы, которые способствуют повышению удовлетворенности, и гигиенические факторы, лишь устраняющие неудовлетворенность, но не способные привести к получению удовольствия от работы (Herzberg, 1968).

На протяжении последнего десятилетия одной из самых крупных компаний управления человеческими ресурсами SHRM (www.SHRM.org) было проведено лонгитюдное исследование удовлетворенности трудом сотрудников различных компаний, целью которого являлось выявление наиболее значимых компонентов. Удовлетворенность трудом оценивалась по 24 аспектам, которые были объединены в четыре фактора: карьера, руководство, оплата труда и условия труда. Причем в зависимости от социально-демографических характеристик эти факторы вносили различный вклад в интегральную удовлетворенность.

Рассмотрим подробнее некоторые психологические модели удовлетворенности трудом и попытки создания на их основе диагностических инструментов, направленных на выявление вышеописанных компонентов удовлетворенности трудом.

Психологические модели удовлетворенности трудом

Одной из наиболее известных является модель рабочих характеристик (Job Characteristics Model) Дж. Хакмана и Р. Олдхама (Hackman, Oldham, 1975). Вдохновленные теорией Ф. Херцберга (Herzberg, 1968), где компоненты рабочей среды разделены на две категории – мотиваторы и гигиенические факторы (причем к повышению удовлетворенности приводят лишь мотиваторы), Дж. Хакман и Р. Олдхам создали модель, согласно которой удовлетворенность трудом, наряду с внутренней мотивацией и высокой продуктивностью, выступает в качестве производной от пяти рабочих характеристик: отношение и отнесенность к выполняемым задачам, автономия и наличие обратной связи, которые приводят к осмысленности работы, ответственности за результат и пониманию результатов своей работы. Несколько сотен исследований было проведено, базируясь на этой модели, с использованием оригинальных и модифицированных опросников. На наш взгляд, теория имеет несколько существенных ограничений. Во-первых, в ней переоценивается роль личностных компонентов удовлетворенности: она не учитывает динамического взаимодействия между внутриорганизационными и личностными факторами. Три психологических состояния модели – 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), – по сути, напоминают три базовые потребности – в автономии, компетентности и связанности, удовлетворение которых является предпосылкой внутренней мотивации к деятельности любого рода (Deci, Ryan, 2002). Вследствие этого удовлетворенность работой в этой модели сводится к внутренней мотивации, что является методологически неверным. В результате модель становится малоприменимой для исследования большинства сотрудников на производственных предприятиях, где роль личностных компонентов и осмысленности работы менее важна.

Другим характерным примером является опросник удовлетворенности трудом (The Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation), созданный на базе теории рабочего регулирования (The Theory of Work Adjustment) Миннесотским университетом (Weiss, Dawis, Lofquist, 1967). Согласно теории рабочего регулирования (TWA) (Dawis, Lofquist, 1984) работник и организация рассматриваются в качестве элементов системы, которые находятся в постоянном взаимодействии, основанном на ожиданиях. Организация ожидает от работника эффективного выполнения задач, работник ожидает от организации определенной компенсации. Эти ожидания имеют различный характер и находятся в реципрокных взаимоотношениях. Для поддержания эффективного взаимодействия необходимо постоянное регулирование отношения между сотрудником и организацией, а удовлетворенность работой напрямую зависит от степени расхождения между ожиданиями работника от организации и реальным положением дел (Need/Value fulfillment theory) (Vroom, 1964). Чтобы регулировать эти отношения, необходимо выявить и изучить различные компоненты этих взаимодействий.

Миннесотский опросник (Weiss et al., 1967) удовлетворенности трудом включает следующие компоненты: удовлетворенность возможностью использования профессиональных навыков, от проделанной работы, занятостью, возможностью повышения профессиональных навыков, возможностью руководить людьми, политикой компании, справедливостью оплаты труда, коллективом, возможностью усовершенствовать способы выполнения работы, независимостью, соответствием выполняемой работы морально-этическим ценностям, признанием, ответственностью, гарантией стабильной занятости, возможностью быть полезным другим людям, стилем руководства, компетентностью руко-

водства, разнообразием заданий, условиями труда. Несмотря на тот факт, что список из 20 шкал выглядит полным и законченным, проведение исследования с использованием этой модели затруднительно (полный вариант опросника включает 100 пунктов, что делает его слишком громоздким, укороченный же предусматривает всего один вопрос на шкалу, что ставит вопрос о его информативности). Содержательный анализ шкал показывает, что акцент делается на чрезмерной детализации личностных факторов. Возможно в связи с этим, что у представителей разных профессий опросник имеет разную факторную структуру, не совпадающую с теоретической.

Недавно в Скандинавии в рамках программы создания единого универсального диагностического инструмента удовлетворенности трудом был предложен опросник удовлетворенности трудом, состоящий из 129 вопросов, 26 шкал (QPS Nordic). В качестве теоретической базы использовалась трехфакторная модель, включающая три уровня: уровень задач, социальный и организационный уровень и индивидуальный уровень. Несмотря на то что методика охватывает широкий круг социальных и психологических факторов, изначально заданная в ней трехфакторная структура не подтверждается, при помощи структурного моделирования были выявлены факторы второго порядка: загруженность на работе, сложность заданий и качество руководства, что постулируется авторами в качестве наиважнейших компонентов удовлетворенности.

Таким образом, несмотря на растущий интерес исследователей к структуре удовлетворенности трудом, предложенные модели имеют ряд ограничений. С учетом особенностей производственных компаний (в том числе российских) особую актуальность приобретает задача разработки относительно простой модели структуры удовлетворенности трудом и соответствующей диагностической методики. При этом следует учитывать, что как сложность структуры удовлетворенности трудом, так и вклад каждого компонента в интегральную оценку зависит от различных факторов, включая должность, содержание рабочей деятельности, социально-демографические факторы и личностные особенности испытуемых. Например, удовлетворенность процессом и содержанием труда играет разную роль в структуре общей удовлетворенности топ-менеджера и рабочего низкой квалификации.

Целью данной работы является разработка рабочей модели структуры удовлетворенности трудом, а также разработка и апробация методики компонентов удовлетворенности трудом в одной из российских компаний.

Структура удовлетворенности трудом: рабочая модель

На основе существующих данных можно выделить три группы компонентов удовлетворенности трудом: социальные, внутриорганизационные компоненты и личностные компоненты (табл. 1). К социальным компонентам относятся принятые в обществе представления об организации и рабочем месте конкретного сотрудника, в первую очередь престижность организации и профессии. Группа внутриорганизационных компонентов включает удовлетворенность оплатой и условиями труда, руководством и коллективом. При этом важно различать технические условия труда (например, соблюдение санитарных норм, наличие необходимых инструментов) и организацию рабочего процесса (четкость и ясность правил и разделения труда и т.п.). Наконец, личностные компоненты можно разделить на актуальные (уже данные человеку) и потенциальные (возможности, которые открывает работа). К актуальным относятся удовлетворенность процессом и содержанием работы, результатами своей работы (достижениями), служебным положением и ролью в организации. К потенциальным

Таблица 1. Компоненты удовлетворенности работой

| Виды компонентов | Компоненты удовлетворенности работой |
|--|---|
| Социальные компоненты удовлетворенности | Удовлетворенность: престижностью организации; престижностью своего рабочего места в обществе |
| Организационные компоненты удовлетворенности | Удовлетворенность: зарплатой; условиями труда (техническим обеспечением работы); организацией труда (четкость правил, обязанностей, отлаженность процесса работы); руководством; коллективом |
| Личностные компоненты удовлетворенности | Актуальные Удовлетворенность: процессом и содержанием работы; своим текущим служебным положением, своей ролью в организации; своими достижениями |
| | Потенциальные Удовлетворенность: возможностью саморазвития; возможностью карьерного роста; возможностью самореализации (я подхожу для этой работы, я на своем месте, она осмысленна) |

компонентам относятся возможность личного развития, карьерного роста и продвижения, а также возможность самореализации. Хороший пример последнего: представление «я на своем месте», ощущение, что работа «подходит» человеку. Эмпирическая верификация данной модели подразумевает создание инструмента, позволяющего оценить данные компоненты.

Разработка и апробация опросника компонентов удовлетворенности трудом

Этапы разработки и апробации опросника

Опросник компонентов удовлетворенности трудом был создан на основе одного из наиболее распространенных в России инструментов – опросника удовлетворенности А.В. Батаршева (2002). В оригинале методика содержала 32 вопроса, которые оценивались по 3-балльной шкале Ликерта и образовывали 8 субшкал:

- интерес к работе;
- удовлетворенность достижениями в работе;
- удовлетворенность взаимоотношениями с сотрудниками;
- удовлетворенность взаимоотношениями с руководством;
- уровень притязаний в профессиональной деятельности;
- предпочтение выполняемой работы высокому заработку;
- удовлетворенность условиями труда;
- профессиональная ответственность.

Поскольку содержание методики и структура шкал лишь частично отвечали нашим задачам, на первом этапе проводилась экспертная оценка, в ходе которой каждый пункт соотносился с предложенной моделью. Были получены следующие результаты:

1. Ни один из пунктов методики не позволяет оценить социальные компоненты удовлетворенности трудом, а также удовлетворенность заработной платой.
2. Три пункта относятся к удовлетворенности условиями труда (например, «у меня есть все, что необходимо мне для работы») и один пункт – к удовлетворенности организацией труда («меня не устраивает организация труда в нашей организации»). Учитывая содержательную близость этих конструктов во многих случаях, на данном этапе мы сочли возможным рассматривать пункты в составе единого компонента – как удовлетворенность условиями и организацией труда.
3. Три пункта связаны с удовлетворенностью руководством («мой непосредственный руководитель часто не понимает или не хочет понять меня»).
4. Три пункта связаны с удовлетворенностью коллективом («у меня сложились хорошие отношения с людьми, с которыми я работаю»).
5. Два пункта направлены на оценку процесса и содержания труда («процесс работы доставляет мне удовольствие»), один пункт – на оценку своих достижений («за последнее время я добил(ась) успехов на своей работе»), два пункта – возможностей саморазвития («с каждым месяцем я ощущаю, как растут мои профессиональные знания»). Один пункт позволяет оценить удовлетворенность служебным положением («занимаемое мною служебное положение не соответствует моим способностям»), и ни один пункт не связан с возможностью самореализации. Небольшое количество пунктов, связанных с актуальными и потенциальными личностными компонентами удовлетворенности трудом, не позволяло выделить разные аспекты удовлетворенности трудом. На данном этапе была выделена единая шкала удовлетворенности процессом и содержанием работы, а также своими достижениями – эти два компонента были признаны достаточно близкими концептуально. Пункт, связанный с удовлетворенностью служебным положением, не позволял создать надежную шкалу и не учитывался в дальнейшем.

Остальные 17 пунктов оригинальной методики А.В. Батаршева оценивают различные аспекты трудового процесса, лишь косвенно имеющие отношение к удовлетворенности. Например, сюда относятся сравнение разных компонентов («удовлетворение, получаемое от работы, важнее, чем высокий заработок»), представления о неудачах в работе («в жизни часто бывают ситуации, когда не удается выполнить всю возложенную на тебя работу»; «если я выполняю свои обязанности ненадлежащим образом, то это не беспокоит меня»), а также амбиции («я хорошо подхожу на роль руководителя»).

По результатам анализа методика была модифицирована. Во-первых, были добавлены четыре пункта удовлетворенности заработной платой в форме ощущения ее справедливости и соответствия выполняемой работе (например: «работа, которую я выполняю, оплачивается компанией справедливо»). Во-вторых, в соответствии с требованиями современной психодиагностики была введена оценка пунктов при помощи 5-балльной шкалы Лайкерта. На данном этапе мы отказались от введения пунктов, связанных с социальными факторами, ввиду небольшого количества данных по этой тематике. И это относится к задачам дальнейших исследований. Таким образом, первая версия опросника компонентов удовлетворенности трудом состоит из 19 пунктов, позволяющих оценить пять компонентов: удовлетворенность заработной платой, условиями и организацией труда, руководством, коллективом, содержанием работы и своими достижениями.

Апробация опросника включала несколько этапов:

1. Сбор данных для оценки психометрических показателей опросника.
2. Первичный анализ распределения пунктов, надежности и внутренней структуры методики. На данном этапе рассчитывались показатели описательной статистики, выявлялись надежность/согласованность пунктов и структура шкал методики (на основе корреляционного и факторного анализов).
3. Оценка конвергентной и дискриминантной валидности методики. Предполагалось, что компоненты удовлетворенности трудом будут в средней степени коррелировать с переживаниями и удовлетворенностью в отношении работы (вовлеченность в работу), организации (лояльность организации) и с удовлетворенностью жизнью в целом, причем внутриорганизационные компоненты будут тесно связаны с лояльностью, тогда как личностные – с вовлеченностью. Помимо этого, ожидалось, что компоненты удовлетворенности трудом будут связаны с субъективным желанием улучшить разные аспекты деятельности организации (оценивались при помощи анкеты).

Методики

Исследование проводилось в теплоэнергетических компаниях севера и северо-запада России в 6 регионах (Архангельск, Ярославль, Новгород, Тверь, Вологда, Кострома). Выборка апробации составила 4708 человек (3106 мужчин и 1602 женщины, средний возраст 42.57 ± 11.21 года). У 16% испытуемых было неполное или полное среднее образование, 38% случаев – среднее профессиональное образование, в 4% случаев – неоконченное высшее образование, в 42% случаев – одно или несколько высших образований. Что касается должностного состава, 55% были рабочими 1–8-го разряда, 22% – специалистами, 4% – служащими, 19% – линейными руководителями или руководителями среднего и высшего звена.

Данные собирались при помощи компьютерной платформы, размещенной на сервере предприятия, под контролем работников кадровых служб, прошедших дополнительный тренинг по работе с методиками. С целью снижения вероятности социально желательных ответов исследование проводилось анонимно. Помимо рабочей версии опросника компонентов удовлетворенности трудом, для решения задачи апробации использовались следующие методики:

- 1) опросник организационной лояльности Л. Портера (Organizational Commitment Questionnaire – OCQ, (Porter et al., 1974)), который состоит из 15 пунктов, оценивающих особенности отношения к организации (преданность организации, позитивное отношение, готовность что-либо делать ради организации);
- 2) утрехтская шкала вовлеченности в работу (UWES, (Schaufeli, Bakker, 2003)), которая оценивает вовлеченность в процесс работы и связанные с работой энтузиазм, вдохновение и гордость работой;
- 3) шкала удовлетворенности жизнью (Diener et al., 1985; Осин, Леонтьев, 2008) – скрининговая методика оценки общей удовлетворенности жизнью;
- 4) анкета «Ожидания сотрудника от организации», которая была разработана нами для оценки субъективного восприятия разных аспектов работы и деятельности организации. Испытуемого просят оценить по шкале Лайкерта необходимость улучшения каждого из 21 аспекта организационного контекста (например, заработную плату, санитарно-гигиенические условия, возможности повышения квалификации и т.п.).

Обработка данных проводилась в программе SPSS Statistics 17.0.

Результаты

Особенности распределения пунктов и надежность/согласованность шкал

Надежность/согласованность (табл. 2) варьирует от средней до высокой по всем шкалам методики, кроме шкалы удовлетворенности руководством, где она может быть признана достаточной с учетом небольшого количества пунктов, входящих в шкалу. Распределения по всем шкалам методики отличаются от нормального (по критерию Колмогорова–Смирнова, $p < .01$) вследствие отрицательного эксцесса и правосторонней асимметрии, причем последняя наиболее выражена по шкалам удовлетворенности коллективом и удовлетворенности процессом и содержанием труда. Иными словами, ответы испытуемых по всем шкалам более разнородны, чем ожидается в случае нормального распределения, и тяготеют к высоким оценкам удовлетворенности (особенно удовлетворенности коллективом и процессом труда). На наш взгляд, разнородность ответов объясняется особенностями выборки (различные регионы), тогда как правосторонняя асимметрия характерна для всех шкал удовлетворенности (например, удовлетворенности жизнью (Diener et al., 1985) и отражает склонность людей оценивать свое благополучие несколько выше среднего.

Анализ корреляции пунктов и их интерференции с другими шкалами

С целью контроля возможной интерференции пунктов с другими шкалами опросника рассчитывались корреляции каждого пункта методики со «своей» и с «чужими» шкалами. Во всех случаях корреляции пунктов со «своей» шкалой превышали .70, тогда как корреляции с «чужими» шкалами варьировали от .07 до .50, что объясняется содержательной близостью некоторых компонентов удовлетворенности. Таким образом, не отмечалось случаев интерференции пунктов с другими шкалами.

Выявление факторной структуры методики

Эксплораторный факторный анализ позволяет выявить 4 фактора с собственными значениями выше 1. По критерию Кайзера возможным также является 3-факторное решение. В соответствии с теоретической моделью мы выбрали 5-факторное решение, объясняющее 64.69% дисперсии данных. Как показано в табл. 3, матрица факторных нагрузок после Варимакс вращения полностью соответствует теоретической модели: все пункты относятся к своим шкалам с нагрузками .50–.86.

Таблица 2. Средние, стандартные отклонения и надежность/согласованность шкал опросника

| Шкала | Количество пунктов | Среднее/ δ | Альфа Кронбаха |
|--|--------------------|-------------------|----------------|
| Удовлетворенность заработной платой | 4 | 11.12/3.91 | .86 |
| Удовлетворенность условиями и организацией труда | 4 | 13.03/3.41 | .74 |
| Удовлетворенность руководством | 3 | 10.59/2.67 | .66 |
| Удовлетворенность коллективом | 3 | 12.76/1.68 | .76 |
| Удовлетворенность процессом и содержанием работы и своими достижениями | 5 | 19.21/3.77 | .83 |

Таблица 3. Матрица факторных нагрузок (после вращения)

| Пункты | Теоретическая шкала | Факторы | | | | |
|--|---------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| То, чем я занимаюсь на моей работе, меня интересует | УПСР | .74 | .10 | .12 | .26 | .09 |
| За последнее время я добился(ась) успехов на своей работе | УПСР | .72 | .12 | .10 | .19 | .16 |
| У меня сложились хорошие отношения с людьми, с которыми я работаю | УК | .23 | .02 | .04 | .82 | .11 |
| В работе меня прежде всего привлекает возможность узнавать что-то новое | УПСР | .77 | .10 | .09 | .06 | .03 |
| С каждым месяцем я ощущаю, как растут мои профессиональные знания | УПСР | .75 | .12 | .14 | .11 | .09 |
| Люди, с которыми я работаю, уважают меня | УК | .30 | .02 | .01 | .73 | .09 |
| Процесс работы доставляет мне удовольствие | УПСР | .69 | .11 | .23 | .22 | .12 |
| Меня не устраивает организация труда в нашей организации | УОТ | .04 | .12 | .57 | -.04 | .47 |
| Меня редко хвалят или благодарят за работу | УР | .13 | .08 | .03 | .08 | .77 |
| Мой непосредственный руководитель часто не понимает или не хочет понять меня | УР | .08 | .06 | .11 | .18 | .78 |
| В нашей компании созданы благоприятные условия труда | УОТ | .23 | .26 | .74 | .08 | .14 |
| Работа, которую я выполняю, оплачивается компанией справедливо | УЗП | .14 | .77 | .32 | .03 | .09 |
| У меня есть все, что необходимо мне для работы | УОТ | .15 | .29 | .69 | .10 | -.02 |
| Мне нравятся люди, с которыми я вместе работаю | УК | .12 | .05 | .16 | .78 | .15 |
| Наш руководитель воодушевляет меня на работу с высокой отдачей | УР | .32 | .22 | .29 | .22 | .50 |
| Я могу рассказать о нашей организации как о хорошем месте работы с неплохими условиями труда | УОТ | .32 | .29 | .62 | .17 | .12 |
| Уровень моей заработной платы соответствует моим квалификации, знаниям, умениям и навыкам | УЗП | .11 | .85 | .18 | .02 | .09 |
| Моя заработная плата соответствует моим усилиям | УЗП | .04 | .86 | .16 | .00 | .06 |
| Размер моей заработной платы стимулирует меня к труду | УЗП | .22 | .72 | .15 | .05 | .10 |
| Собственные значения факторов | | 3.24 | 2.95 | 2.15 | 2.12 | 1.83 |
| Процент объясняемой дисперсии | | 17.05 | 15.51 | 11.33 | 11.14 | 9.65 |

Условные обозначения: УЗП – удовлетворенность заработной платой; УОТ – удовлетворенность организацией труда; УР – удовлетворенность руководством; УК – удовлетворенность коллективом; УПСР – удовлетворенность процессом и содержанием труда. **Жирным** шрифтом выделены факторные нагрузки пунктов на «свои» факторы согласно теоретической модели.

С целью прямой проверки соответствия эмпирических данных теоретической модели мы провели конфирматорный факторный анализ. При создании модели каждый пункт опросника был изначально отнесен к соответствующему фактору. Допускалась корреляция факторов между собой. Затем рассчитывались основные показатели применимости такой модели к данным. Модель считается соответствующей полученным данным (Brown, 2006) при следующих показателях: критерий относительного согласия модели (comparative fit index, CFI) превышает .95 (с точки зрения многих авторов, допустимы также значения .90–.95), квадратичная усредненная ошибка аппроксимации (root mean-square error of approximation, RMSEA) не превышает .05 (допустимыми считаются значения .06–.08). Мы получили следующие показатели:

- критерий относительного согласия модели CFI составил .94, что является достаточным показателем согласованности модели;
- квадратичная усредненная ошибка аппроксимации RMSEA составила .06, что также свидетельствует о точности модели в отношении данных.

Иными словами, концептуальная модель хорошо согласуется с полученными нами данными.

Корреляции шкал опросника

Все шкалы опросника удовлетворенности трудом коррелируют друг с другом (табл. 4). Размер корреляций варьирует от низких (удовлетворенность трудом и заработной платой) до средних и высоких (удовлетворенность заработной платой и условиями труда), однако ни в одном случае корреляция не достигает .80, т.е. шкалы не повторяют друг друга. Наименее связана с другими шкалами шкала удовлетворенности коллективом. Можно предполагать, что она характеризует особый блок межличностных компонентов удовлетворенности трудом, которые содержательно ближе блоку личностных компонентов, а не блоку внутри-организационных компонентов.

Таблица 4. Корреляции шкал опросника удовлетворенности трудом

| | 1. УЗП | 2. УОТ | 3. УР | 4. УК |
|---|--------|--------|-------|-------|
| 1. Удовлетворенность заработной платой | | | | |
| 2. Удовлетворенность условиями и организацией труда | .58 | | | |
| 3. Удовлетворенность руководством | .31 | .47 | | |
| 4. Удовлетворенность коллективом | .14 | .29 | .38 | |
| 5. Удовлетворенность процессом и содержанием труда | .34 | .47 | .41 | .48 |

Примечание: УЗП – удовлетворенность заработной платой; УОТ – удовлетворенность организацией труда; УР – удовлетворенность руководством; УК – удовлетворенность коллективом. Все корреляции значимы при $p < .01$.

Оценка конвергентной и дискриминантной валидности методики

В соответствии с нашими предположениями, лояльность организации и вовлеченность в работу связаны со всеми шкалами удовлетворенности трудом (табл. 5). При этом лояльность организации наиболее тесно связана с организационными компонентами (с организацией труда и заработной платой) и с процессом труда, тогда как вовлеченность в работу сильно коррелирует с процессом и содержанием труда.

Корреляции удовлетворенности трудом и удовлетворенности жизнью средние, что согласуется с существующими данными (Sirgy et al., 2006).

Результаты корреляционного анализа компонентов удовлетворенности трудом и желания улучшить те или иные организационные факторы также в целом совпадают с нашими предположениями, хотя есть и некоторые расхождения.

1. Во-первых, желание улучшить оплату труда наиболее тесно связано с неудовлетворенностью заработной платой.

2. Во-вторых, желание улучшить отношения в коллективе связано в средней степени не только с неудовлетворенностью коллективом (как ожидалось), но и с неудовлетворенностью непосредственным руководством. По всей видимости, именно непосредственному руководству «вменяются» в вину плохие отношения на рабочем месте.

Таблица 5. Корреляции опросника компонентов удовлетворенности трудом с вовлеченностью, лояльностью, удовлетворенностью жизнью и субъективной оценкой организационных факторов

| Переменные | УЗП | УОР | УР | УК | УПСР |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|
| Опросник лояльности организации (Портер) | .51 | .64 | .48 | .35 | .60 |
| Утрехтская шкала вовлеченности в работу (Шауфели) | .31 | .45 | .39 | .35 | .65 |
| Шкала удовлетворенности жизнью (Динер) | .38 | .38 | .27 | .23 | .34 |
| Анкета «Ожидания сотрудников от организации» | | | | | |
| Оплата труда | -.57 | -.40 | -.23 | -.01 | -.18 |
| Отношения в коллективе | -.16 | -.30 | -.37 | -.34 | -.18 |
| Отношения с непосредственным руководителем | -.22 | -.33 | -.54 | -.27 | -.24 |
| Стиль руководства в подразделении | -.29 | -.42 | -.51 | -.25 | -.26 |
| Стиль руководства в компании в целом | -.40 | -.51 | -.33 | -.16 | -.25 |
| Режим труда и отдыха | -.30 | -.41 | -.30 | -.16 | -.21 |
| Санитарно-гигиенические условия труда (температура, освещенность, вентиляция, удобство, чистота и т.д.) | -.34 | -.51 | -.27 | -.11 | -.22 |
| Условия питания | -.26 | -.33 | -.21 | -.09 | -.14 |
| Обеспеченность техникой, инструментом, необходимыми материалами для работы | -.35 | -.55 | -.27 | -.09 | -.22 |
| Социальный пакет | -.37 | -.40 | -.23 | -.13 | -.18 |
| Деятельность профсоюзов | -.33 | -.40 | -.24 | -.11 | -.19 |
| Возможности повышения квалификации | -.29 | -.30 | -.19 | -.08 | -.08 |
| Возможности должностного продвижения | -.31 | -.27 | -.23 | -.11 | -.12 |
| Корпоративные мероприятия (празднование на работе Нового года, 8 Марта, 23 февраля, Дня энергетика и т.д.) | -.27 | -.30 | -.22 | -.09 | -.13 |
| Гарантия стабильной занятости, уверенность в том, что не уволят | -.29 | -.35 | -.26 | -.15 | -.17 |
| Ясность и определенность обязанностей и ответственности | -.29 | -.41 | -.35 | -.20 | -.21 |
| Система премирования и депремирования | -.43 | -.47 | -.32 | -.11 | -.21 |
| Престижность организации | -.42 | -.49 | -.29 | -.14 | -.22 |
| Соблюдение прав работников | -.43 | -.55 | -.39 | -.15 | -.26 |
| Поддержка инициативы работников | -.36 | -.47 | -.35 | -.14 | -.21 |
| Соответствие моей работы моим личностным способностям | -.29 | -.30 | -.27 | -.18 | -.19 |

Примечание: УЗП – удовлетворенность заработной платой; УОР – удовлетворенность организацией труда; УР – удовлетворенность руководством; УК – удовлетворенность коллективом; УПСР – удовлетворенность процессом и содержанием труда. **Жирным** шрифтом выделены факторные нагрузки пунктов на «свои» факторы согласно теоретической модели. Все корреляции значимы $p < .01$. Жирным шрифтом выделены те корреляции шкал опросника компонентов удовлетворенности трудом и пунктов анкеты, которые ожидалась в соответствии с теоретической моделью.

3. В-третьих, отношения с непосредственным руководителем и стиль руководства в подразделении, действительно, тесно связаны с удовлетворенностью руководством, тогда как оценка стиля руководства компании в целом относится, скорее, к удовлетворенности организацией труда. Иными словами, под удовлетворенностью руководством понимается удовлетворенность непосредственным руководством. «Высшее» начальство воспринимается с точки зрения его влияния на внутриорганизационные факторы.

4. В-четвертых, в соответствии с нашими ожиданиями удовлетворенность условиями и организацией труда тесно связана с санитарно-гигиеническими условиями труда, техническим обеспечением, системой премирования и депремирования и соблюдением прав

работника. В меньшей степени она коррелирует с оценкой социальных факторов и гарантий (социальный пакет, деятельность профсоюзов, гарантии стабильности), организации режима труда, отдыха и питания, с ясностью распределения обязанностей.

5. В анкете не оценивались актуальные личностные компоненты удовлетворенности трудом, а только возможности карьерного роста и повышения квалификации, а также соответствие работы способностям человека. Этим и объясняется отсутствие выраженной корреляции соответствующих пунктов анкеты с удовлетворенностью процессом и содержанием труда.

В целом полученные данные свидетельствуют о валидности как опросника в целом, так и отдельных шкал-компонентов и позволяют предложить несколько направлений развития методики в дальнейших исследованиях. Сюда относится дополнение шкалы удовлетворенности процессом и содержанием труда шкалами оценки потенциальных личностных компонентов удовлетворенности трудом, а также разведение удовлетворенности условиями труда и удовлетворенности организацией труда. Помимо этого, при использовании методики следует учитывать, что шкала удовлетворенности руководством оценивает удовлетворенность непосредственным руководством, а не руководством компанией в целом.

Обсуждение результатов

Несмотря на хорошее соответствие эмпирических данных теоретической модели, следует указать несколько ограничений. Во-первых, поскольку методика основывалась на существующем опроснике, не все предполагаемые нами компоненты нашли отражение в структуре методики, и она требует дальнейшего развития. Во-вторых, содержание ряда компонентов может меняться в зависимости от особенностей профессиональной деятельности (например, компоненты удовлетворенности процессом и содержанием работы в профессиях, связанных и не связанных с непосредственным общением и взаимодействием). Поскольку нашей задачей было создание относительно универсального опросника, специфическое содержание рабочей деятельности не учитывалось при формулировке пунктов.

Выводы

Первой задачей данной работы являлось построение рабочей модели компонентов удовлетворенности трудом, тогда как второй задачей – разработка и верификация инструмента оценки этих компонентов. Предложенная нами модель основана на выделении трех групп компонентов удовлетворенности трудом: социальных, внутриорганизационных и личностных компонентов. Созданный на основе экспертного анализа пунктов одной из распространенных в России методик удовлетворенности трудом (Батаршев, 2002), опросник компонентов удовлетворенности трудом позволяет провести диагностику внутриорганизационных и личностных компонентов. По результатам эмпирического исследования 4708 работников, шкалы опросника могут быть признаны надежными и валидными. Удовлетворенность трудом связана с лояльностью организации, вовлеченностью в работу и общей удовлетворенностью жизнью. Дальнейшие направления исследований видятся в дифференциации шкал методики, связанных с организацией и условиями труда, а также с актуальными и потенциальными личностными компонентами, и в добавлении шкалы социальных компонентов.

Литература

- Батаршев, А.В. (2002). Интегральная удовлетворенность трудом. В кн.: Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов (ред.). *Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп* (470–473). М.: Изд-во Института психотерапии.
- Осин, Е.Н., Леонтьев, Д.А. (2008). Апробация русскоязычных версий двух шкал экспресс-оценки субъективного благополучия. В сб.: *Материалы III Всероссийского социологического конгресса*. М.: Институт социологии РАН, Российское общество социологов.
- Brayfield, A.H., Rotte, H.F. (1951). An index of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 35, 307–311.
- Brown, T. (2006). *Confirmatory factor analysis for applied research*. The Guilford Press: New York, London.
- Dawis, R.V., Lofquist, L.H. (1984). *A psychological theory of work adjustment: An individual differences model its applications*. Minneapolis: University of Minnesota Press.
- Deci, E.L., Ryan, R.M. (2002). Overview of self determination theory: an organismic dialectical perspective. In E.L. Deci, R.M. Ryan (eds.), *Handbook of self-determination research*. Rochester (NY): University of Rochester Press.
- Diener, E., Emmons, R.A., Larsen, R.J., Griffin, S. (1985). The Satisfaction With Life Scale. *Journal of Personality Assessment*, 49, 71–75.
- Diener, E., Ryan, K. (2009). Subjective well-being: a general overview. *South African Journal of Psychology*, 39, 391–406.
- Field, A. (2005). *Discovering statistics using SPSS. Second edition*. London: Sage Publications.
- Hackman, J.R., Oldham, G.R. (1975). Development and the Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*, 60, 159–170.
- Herzberg, F.W. (1968). One More Time: How Do You Motivate Employee. *Harvard Business Review*, 46, 53–68.
- Ironson, G.H., Smith, P.C., Brannick, M.T., Gibson, W.M., Paul, K.B. (1989). Construction of a Job in General scale: A comparison of global, composite, and specific measures. *Journal of Applied Psychology*, 74, 193–200.
- Porter, L.W., Steers, R.M., Mowday, R.T., Boulian, P.V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59, 603–609.
- Russell, S.S., Spitzmuller, C, Lin, L.F., Stanton, J.M., Smith, P.C., Ironson, G.H. (2004). Sorter can also be better: The abridged Job In General scale. *Educational and Psychological Measurement*, 64, 878–893.
- Schaufeli, W.B., Bakker, A.B. (2003). *Test manual for the Utrecht Work Engagement Scale*. Unpublished manuscript, Utrecht University, the Netherlands. Retrieved from <http://www.schaufeli.com>
- Schaufeli, W.B., Bakker, A.B. (2004). Job demands, job resources and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293–315.
- Sirgy, M.J., Michalos, A.C., Ferris, A.L., Easterlin, R.A., Patrick, D., Pavot, W. (2006). The quality of life (QOL) research movement: past, present and future. *Social Indicators Research*, 76, 343–466.
- Vroom, V.H. (1964). *Work and Motivation*. San Francisco: Jossey-Bass Publishes.
- Weiss, D.J., Dawis, R.W., Lofquist, L.H. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire, Minnesota Studies in Vocation Rehabilitation*. XII Minneapolis: University of Minnesota Industrial Relations Center, Work Adjustment Project.

Structure and diagnostic of job satisfaction: development and approbation²

Tatiana Y. IVANOVA

National Research University Higher School of Economics, Moscow, Russia, tatiana.y.ivanova@gmail.com

Elena I. RASSKAZOVA

PhD, MSU, National Research University Higher School of Economics, Moscow, Russia, l_rasskazova@yahoo.com

Evgeny N. OSIN

PhD, National Research University Higher School of Economics, Moscow, Russia, eosin@hse.ru

Abstract

In this article we analyze recent approaches to the job satisfaction research, consider the theoretical models and attempts of the constructions diagnostic tools created on their basis. Then, we suggest our own theoretical model of the structure of the job satisfaction based on allocation of three groups of components: social, organizational and personal. The model was tested in Russian major energetic company. 4708 different positions workers participated the study. The process of development and construction of Job Satisfaction Components Questionnaire (JSCQ) and approbation of the scales are described.

Keywords: job satisfaction; assessment.

² The study was implemented in the framework of the Programme of Fundamental Studies of the Higher School of Economics in 2011.