

Научная статья

УДК 159.9

doi: 10.47475/2409-4102-2023-22-2-41-46

ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ ТРУДОМ В КОЛЛЕКТИВАХ С РАЗНЫМ УРОВНЕМ ТЕКУЧЕСТИ КАДРОВ

Татьяна Александровна Барышева^{1✉}, Анастасия Анатольевна Данилова²

^{1,2} Челябинский государственный университет, Челябинск, Россия

¹ bartaa@inbox.ru, ORCID: 0009-0006-7237-5583

² ensti1988@mail.ru, ORCID: 0000-0001-6701-1941

Аннотация. Целью данного исследования выступило теоретическое обоснование и эмпирическое подтверждение особенностей проявления компонентов удовлетворённости трудом у сотрудников в коллективах с разным уровнем текучести кадров. В качестве основных методов исследования выступили: теоретический анализ литературы по теме исследования, психодиагностический метод, методы математической статистики. Для сбора данных использовалась методика «Интегральная удовлетворённость трудом» А. В. Барышева (2002). Исследование проводилось на базе персонала группы компаний «Канцбюро» (г. Челябинск, Россия). В ходе работы были опрошены 82 сотрудника из пяти структурных подразделений. В процессе исследования был установлен уровень текучести кадров в пяти подразделениях компании, на основании чего коллективы отделов были распределены в три группы: с естественным, средним и высоким уровнем текучести кадров, которые сравнивались по уровню удовлетворённости трудом. На основании статистического анализа было установлено, что в коллективах с разным уровнем текучести кадров имеются значимые отличия по уровню удовлетворённости трудом. При этом ключевым фактором является удовлетворённость собственными достижениями в работе.

Ключевые слова: текучесть кадров, удовлетворённость трудом, особенности удовлетворённости трудом, психологические причины текучести кадров

Для цитирования: Барышева Т. А., Данилова А. А. Оценка удовлетворённости трудом в коллективах с разным уровнем текучести кадров // Вестник Челябинского государственного университета. Образование и здравоохранение. 2023. № 2 (22). С. 41–46. doi: 10.47475/2409-4102-2023-22-2-41-46

Original article

ASSESSMENT OF SATISFACTION WITH WORK IN TEAM WITH DIFFERENT LEVEL OF STAFF TURNOVER

Tatyana A. Barysheva^{1✉}, Anastasiya A. Danilova²

^{1,2} Chelyabinsk State University, Chelyabinsk, Russia

¹ bartaa@inbox.ru, ORCID: 0009-0006-7237-5583

² ensti1988@mail.ru, ORCID: 0000-0001-6701-1941

Abstract. The purpose of the study is a theoretical substantiation and empirical confirmation of the characteristics of meeting the needs of employees in teams with different levels of staff turnover. The main research methods were: theoretical analysis of the literature on the research topic, psychodiagnostic method, methods of mathematical statistics. To collect data, the method “Integral Job Satisfaction” by A. V. Batarshcheva (2002). The study was conducted on the basis of the staff of the Kanzburo group of companies (Chelyabinsk, Russia). In the course of the work, 82 employees from five structural divisions were interviewed. In the course of the study, the level of staff turnover in five divisions of the company was established, on the basis of which the teams of departments were divided into 3 groups: with a natural, medium and high level of staff turnover, which were compared in terms of job satisfaction. On the basis of statistical analysis, it was found that in teams with different levels of staff turnover, there are significant differences in the level of job satisfaction. At the same time, satisfaction with one’s own achievements in work is a key factor.

Keywords: staff turnover, job satisfaction, job satisfaction features, psychological causes of staff turnover

For citation: Barysheva TA, Danilova AA. Assessment of satisfaction with work in team with different level of staff turnover. *Bulletin of Chelyabinsk State University. Education and Healthcare*. 2023;(2(22)):41-46. doi: 10.47475/2409-4102-2023-22-2-41-46. (In Russ.).

Введение

Актуальность исследования вызвана поиском путей решения одной из главных проблем любого бизнеса — текучестью персонала, что влечёт за собой снижение производственных показателей, эффективности работы и, как следствие, немалые финансовые потери. По экспертным оценкам, повышенная степень текучести персонала является актуальной проблемой как минимум для 70 % средних и крупных компаний России. Текучесть кадров зависит от множества факторов (специфики бизнеса, территориального расположения фирмы, стадии развития компании, квалификации, образования и возраста сотрудника), однако наиболее значимыми являются психологические факторы.

Основная часть

В отечественной науке термин «текучесть кадров» подразумевается в психологической литературе в широком и узком смыслах. В широком смысле это изменения в составе членов организации, в ходе которых одни сотрудники увольняются и на их место приходят новые люди. В узком смысле это определение относится к увольняющимся членам организации. Когда термин используется во втором смысле, то текучесть кадров часто подразделяют на две категории: добровольная и принудительная. В основе текучести лежит несоответствие или противоречия между интересами индивида и возможностью предприятия реализовать их.

В литературе до сих пор нет устоявшихся нормативных показателей текучести кадров. Это связано в первую очередь со значительной дифференциацией показателей не только в различных производственных областях, но и в должностных сферах. Однако учёные сходятся во мнении, что текучесть кадров представляет опасность лишь при превышении естественного уровня. Естественный уровень текучести способствует обновлению штата сотрудников: уход на пенсию, увольнения по различным причинам. На место этих сотрудников приходят новые [1]. По итогам исследований, проведённых в 2021 г. аналитическим центром НАФИ и Высшей школой экономики, 33 % представителей российских компаний

переступили черту естественного уровня текучести кадров¹.

Проблема кадровой текучести подробно рассматривается в различных зарубежных психологических школах с акцентом на психологическую профилактику текучести кадров. Зарубежные исследователи придерживаются единой структуры факторизации причин текучести кадров, связанной с организационными (стиль управления, ценностная система организации, показатели социальной и экономической защищённости и др.) и индивидуально-психологическими (профессиональная мотивация, социально-психологическая и профессиональная адаптация, преданность компании, профессиональная интеграция, вовлечённость в профессиональную деятельность и др.) причинами.

В зарубежной организационной психологии выделяют три основных подхода к решению проблемы управления персоналом, в том числе и текучести кадров.

Первым из таких подходов является американская социально-психологическая школа, в основе которой лежит теория «человеческих отношений» Дж. Мейо. Согласно данной теории, к факторам профессиональной надёжности сотрудников, помимо материальной заинтересованности, относят такие социально-психологические процессы и явления, как психологический климат, групповая сплочённость, вертикальные и горизонтальные взаимоотношения, удовлетворённость трудом и т. д.

В этом подходе система психологической профилактики текучести кадров включает следующее:

- 1) технологию эффективной комплексной мотивации, которая направлена на формирование у сотрудников выраженной мотивации достижения долгосрочных профессиональных целей;
- 2) концепцию организационной приверженности (Дж. П. Мейер, Н. Дж. Аллен), целью которой является формирование у работника профессиональной заинтересованности и соответствия его деятельности интересам организации;

¹ Исследование НАФИ и ВШЭ: треть российских компаний страдают от текучести кадров. URL: <https://nafi.ru/analytics/issledovanie-nafi-i-vshe-tret-rossiyskikh-kompaniy-stradayut-ot-tekuchesti-kadrov/>

3) концепцию психологического капитала (Ф. Латанс, С. М. Юссеф), обеспечивающую прогнозирование эффективности профессиональной деятельности работника и удовлетворённости трудом. Под психологическим капиталом сотрудника понимается его позитивное психологическое состояние, объединяющее в себе четыре компонента: самоэффективность (самостоятельное определение наиболее эффективных путей профессионального развития и деятельности), гибкость (способность к коррекции профессиональных целей и задач и следование им), целеустремлённость (нацеленность на профессиональный успех) и работоспособность (возможность поддерживать высокий темп профессиональной деятельности и преодолевать различные трудности);

4) концепцию психологического климата организации (Л. Р. Джеймс, А. П. Джонс). Она позволяет на основе изучения психологического климата коллективов и профессиональных групп прогнозировать и управлять отношением работника к выполняемой профессиональной деятельности. Концепция включает в себя такие аспекты, как вовлечённость в деятельность компании, отношение к долгосрочной работе в определённой должности, удовлетворённость процессом работы и финансовым положением.

Вторым, не менее показательным подходом в изучении причин текучести кадров и возможностей её психологической профилактики, является немецкая классическая школа, сформировавшаяся на принципах двухфакторной теории мотивации Ф. Герцберга [2]. В основе данной теории лежат две группы потребностей работников: гигиенические (характеризуют условия обеспечения трудовой деятельности) и мотивационные (отражают характер работы).

Отсутствие тех или иных условий труда, обеспечивающих удовлетворение гигиенических потребностей, вызывает недовольство сотрудников, однако их наличие не обеспечивает высокую профессиональную мотивацию и приверженность корпоративной культуре. Гигиенические факторы представлены политикой менеджмента организации, трудовыми условиями и оплатой труда, наличием льгот, чувством значимости, привлечением к дополнительным обязанностям, отсутствием негативной обратной связи от работодателя, положительным или незначительным влиянием трудовой деятельности на личную жизнь. Невнимание организации к их обеспечению вызывает появление у сотрудников недовольства и раздражения.

Мотивационные факторы лежат в основе удовлетворённости профессиональной деятельностью сотрудников, определяют высокий уровень профессиональной мотивации и обеспечивают повышение производительности труда. К этим факторам, согласно Ф. Герцбергу, относятся: профессиональный успех и признание в профессиональной сфере и коллективе, перспективы карьерного роста, возможность творческой реализации, стабильность.

Третьим подходом в данном направлении является японская школа организационной психологии, которая сформировалась под влиянием культуры и национальных особенностей страны восходящего солнца, среди которых исследователи П. Б. Смит, М. Петерсон, Дж. Мисуми, М. А. Бонд выделяют три основные характеристики: чувство географической изолированности, комплекс неполноценности, вызванный результатами Второй мировой войны, и ощущение постоянной угрозы от внешних политических и экономических сил. Эти национальные особенности способствовали сплочению общества в целях выживания. Японцы придерживаются мнения о зависимости успешности каждого отдельного члена общества от процветания государства и приоритета сотрудничества.

Обзор основных подходов к текучести кадров выявляет общую структуру факторизации причин текучести кадров, связанной с организационными (стиль управления, ценностная система организации, показатели социальной и экономической защищённости и др.) и индивидуально-психологическими (профессиональная мотивация, социально-психологическая и профессиональная адаптация, преданность компании, профессиональная интеграция, вовлечённость в профессиональную деятельность и др.) причинами. Стоит отметить, что в последнее время именно индивидуально-психологические причины выступают объектом пристального внимания учёных, характеризуясь общим понятием «удовлетворённость трудом» (Р. Хоффман, Б. Касноча, С. Ех; Д. Л. В. Роой, Д. С. Витман, Д. Харт, С. Калео). Так, К. Охлер отмечает, что в основе модели вовлечённости сотрудников лежит удовлетворённость работников различными сферами работы в организации [5].

Наиболее полная, ёмкая и последовательная характеристика удовлетворённости трудом была предложена Л. Джуэл: удовлетворённость трудом — это психологический конструкт, наличие которого, а также степень его выраженности, влияет на профессиональное поведение человека [3].

Исследователи находят всё больше взаимосвязей этого феномена с эффективностью и лояльностью персонала, предотвращением текучести кадров, вовлечённостью и повышением трудовой мотивации. Это говорит о том, что избежать или устранить проблемы с персоналом, которые в настоящее время всё более остро поднимаются, можно посредством воздействия на психологические переменные. Данный вопрос подробно рассматривается в различных зарубежных психологических школах с акцентом на психологическую профилактику текучести кадров.

Материалы и методы исследования

Для достижения цели исследования была сформирована выборка на базе персонала группы компаний «Канцбюро» (г. Челябинск, Россия). Всего в выборку вошло 82 сотрудника из пяти структурных подразделений: отдел закупок, отдел продаж, бухгалтерия, отдел корпоративных продаж, отдел складской логистики, имеющих разные показатели текучести кадров.

Коэффициент текучести кадров исследуемых структурных подразделений определялся по формуле

$$K_{\text{тек}} = \frac{Ч_{\text{ув}}}{Ч_{\text{с}}} \cdot 100 \%;$$

$K_{\text{тек}}$ — коэффициент текучести кадров;

$Ч_{\text{ув}}$ — число выбывших по причине текучести за последние полгода;

$Ч_{\text{сп}}$ — среднесписочное число работников за последние полгода.

На основании научной литературы были выделены пределы для дифференциации выборки по уровню текучести кадров с учётом исследуемой отрасли и категории работников [4]:

- естественный уровень текучести кадров (3–15 %);
- средний уровень текучести кадров (16–30 %);
- высокий уровень текучести кадров (более 30 %).

Для измерения удовлетворённости трудом применялась методика А. В. Батаршева (2002). Данная методика содержит 32 вопроса, позволяющих выделить основные факторы удовлетворённости персонала трудом: интерес к работе, удовлетворённость достижениями в работе, удовлетворённость взаимоотношениями с сотрудниками, удовлетворённость взаимоотношениями с руководством, уровень притязаний в профессиональной деятельности, предпочтение выполняемой работы высокому заработку, удовлетворённость условиями труда, профессиональная ответственность.

Результаты исследования и их обсуждение

На начальном этапе исследования был определён уровень текучести кадров во всех структурных подразделениях. Результаты представлены на рис. 1.

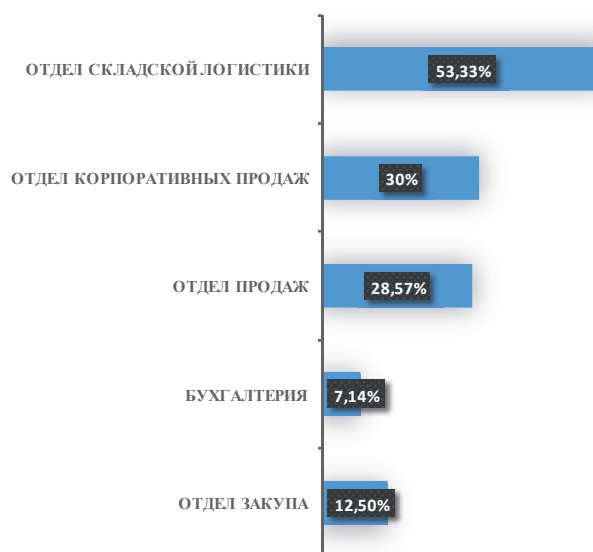


Рис. 1. Уровень текучести кадров в структурных подразделениях

В группу с естественным уровнем текучести кадров попали отдел закупок (12,5 %) и бухгалтерия (7,14 %), в группу со средним уровнем — отдел продаж (28,57 %) и отдел корпоративных продаж (30 %), высокий уровень текучести кадров выявлен в отделе складской логистики (53,33 %).

Дальнейшие исследовательские действия были направлены на выявление и оценку удовлетворённости трудом в коллективах с разным уровнем текучести кадров с помощью методики А. В. Батаршева. Результаты средних значений удовлетворённости трудом по шкалам в коллективах с естественным, средним и высоким уровнем текучести кадров представлены на рис. 2.

В коллективах с высоким уровнем текучести кадров можно наблюдать занижение значений большинства показателей удовлетворённости трудом по сравнению с коллективами с естественным и средним уровнем текучести кадров. На фоне этого респондентами также отмечается высокая профессиональная ответственность.

Статистическая значимость отличий удовлетворённости трудом в коллективах с разным уровнем текучести кадров проверялась с помощью непараметрического критерия Краскела — Уоллеса. Результаты представлены в таблице.

В ходе статистического анализа были получены значимые отличия в коллективах с разным уровнем

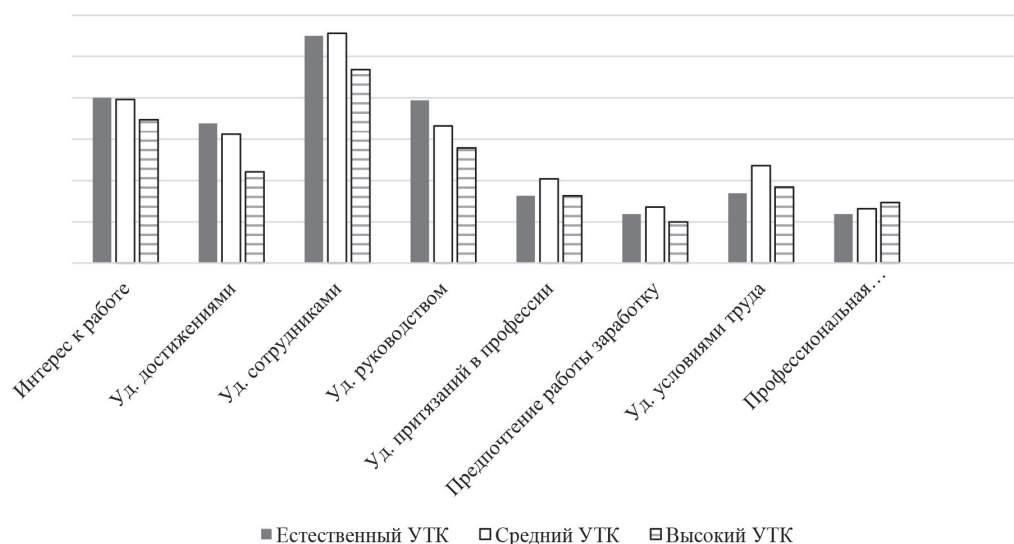


Рис. 2. Уровень удовлетворённости трудом по шкалам методики А. В. Батаршева

Результаты статистической обработки данных с помощью *h*-критерия Краскала — Уоллеса

Удовлетворённость трудом	<i>h</i> -критерий Краскала — Уоллеса	<i>P</i>
Общий уровень удовлетворённости	8,650	0,013
Интерес к работе	2,284	0,319
Удовлетворённость достижениями в работе	6,485	0,039
Удовлетворённость взаимоотношениями с сотрудниками	5,023	0,081
Удовлетворённость взаимоотношениями с руководством	4,353	0,113
Уровень притязаний в профессиональной деятельности	2,008	0,366
Предпочтение выполняемой работы высокому заработку	2,473	0,290
Удовлетворённость условиями труда	4,463	0,107
Профессиональная ответственность	2,105	0,349

нем текучести кадров по общему уровню удовлетворённости трудом и удовлетворённости достижениями в работе ($p < 0,05$). Полученные данные свидетельствуют о том, что в коллективах с естественным, средним и высоким уровнем текучести кадров действительно имеются значимые отличия в общем уровне удовлетворённости. Именно фактор удовлетворённости определяет лояльность сотрудников к организации и возможность сохранения долгих трудовых отношений. Ключевым фактором, формирующим общую удовлетворённость трудом, является удовлетворённость своими собственными достижениями. Сотрудникам важно ощущать свою значимость, видеть результаты собственного труда.

Проведённые нами исследования согласуются с литературными данными и подтверждают необходимость разработки стратегии развития компании с учётом методов, позволяющих оценить и измерить уровень удовлетворённости персонала.

При этом весьма важно изучение внутренних мотивов и ценностных ориентиров, определяющих логику поведения трудового коллектива. Это позволит руководству предприятия самостоятельно разработать свой путь и свою концепцию управления трудовыми ресурсами.

Заключение

Результаты исследования показали, что в подразделениях с высоким уровнем удовлетворённости трудом более низкая текучесть кадров. Кроме этого на показатель текучести кадров непосредственно влияет такой психологический фактор, как удовлетворённость собственными достижениями. Необходимо отметить, что многие значимые показатели удовлетворённости, такие как удовлетворённость взаимоотношениями с коллегами, условиями труда, уровень притязаний в профессиональной сфере, не оказали значительного влияния на текучесть кадров.

Проведённые исследования подтверждают мысль Н. В. Ким, изложенную в работе «Роль психологических факторов в управлении персоналом». С помощью разработанных методов нужно помочь бизнесу оценить и измерить уровень организационной культуры, а также уровень удовлетворённости персонала. При этом весьма важно изучение внутренних мотивов и ценностных ориен-

тиров, определяющих логику поведения трудового коллектива. Это позволит руководству предприятия самостоятельно разработать свой путь и свою концепцию управления трудовыми ресурсами». Проведённые исследования позволяют выстроить чёткую программу работы с персоналом, включив в неё мероприятия, способствующие росту и развитию установленных психологических факторов.

Список источников

1. Алавердов А. Р., Куроедова Е. О., Нестерова О. В. Управление персоналом. М. : МФПУ Синергия, 2013. 192 с.
2. Костина Е. В. Зарубежный опыт психологической профилактики текучести кадров // Психология и педагогика служебной деятельности. 2022. № 2. С. 30–37.
3. Джуэлл Л. Индустриально-организационная психология. СПб. : Питер, 2001. 720 с.
4. Синяева Л. П., Додорина И. В., Герасимова Е. А. Текучесть кадров как индикатор адекватности управления предприятием // Концепт. 2013. Спецвыпуск № 04. URL: <http://e-koncept.ru/2013/13539.htm>. (дата обращения: 08.05.2023)
5. Herzberg F., Mausner B., Snyderman B. B. The motivation to work // American Sociological Review. 1960. Vol. 25, no. 2. P. 288–289.

References

1. Alaverdov AR, Kuroyedova EO, Nesterova OV. *Upravlenie personalom* [Personnel Management]. Moscow, MFPU Synergy; 2013. (In Russ.).
2. Kostina EV. Foreign experience in the prevention of psychological staff turnover. *Psihologija i pedagogika sluzhebnoj dejatel'nosti* [Psychology and pedagogics in official activity], 2022;(2):30-37. (In Russ.).
3. Jewell L. *Industrial'no-organizacionnaja psihologija* [Industrial and organizational psychology]. St. Petersburg, Piter; 2001. (In Russ.).
4. Sinyaeva LP, Dodorina IV, Gerasimova EA. Personnel turnover as an indicator of the adequacy of enterprise management. *Koncept* [Concept], 2013;(04). Available at: <http://e-koncept.ru/2013/13539.htm>. (Accessed 08 May 2023)
5. Herzberg F, Mausner B, Snyderman BB. The motivation to work. *American Sociological Review*. 1960;25(2):288-289.

Информация об авторах

Т. А. Барышева — магистр кафедры психологии.

А. А. Данилова — кандидат педагогических наук, старший преподаватель кафедры психологии.

Information about the authors

T. A. Barysheva — Master of the Department of Psychology.

A. A. Danilova — Candidate of Pedagogical Sciences, Senior Lecturer, Department of Psychology.

Статья поступила в редакцию 15.06.2023; принята к публикации 20.06.2023.

The article was submitted 15.06.2023; accepted for publication 20.06.2023.

Вклад авторов: оба автора сделали эквивалентный вклад в подготовку публикации.

Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.

Contribution of the authors: the authors contributed equally to this article.

The authors declare no conflicts of interests.