

# СОЦИОЛОГИЯ ТРУДА

*М.Б. Перфильева*

## ПРЕДПОСЫЛКИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ТРУДОВОЙ ЖИЗНИ

*В статье, опираясь на социологические исследования, проведенные в нашей стране и за рубежом, автор дает характеристику качества трудовой жизни ряда организаций Санкт-Петербурга. Проблема, раскрываемая в статье, определяется тем, что в большинстве организаций сегодня наблюдается дисгармония между высоким уровнем технической оснащенности и недопустимо низким уровнем заинтересованности работника в результативном и качественном труде. В настоящее время генеральные стратегии организаций не могут быть реализованы без обеспечения интересов работников. Создание условий трудовой жизни, способствующих реализации инициативы работника и актуализации его личных целей в процессе трудовой деятельности, является условием успешной работы организации и способствует решению ее стратегических задач. Существенным фактором повышения производительности являются такие социальные условия, которые обеспечивают удовлетворительные условия качества трудовой жизни персонала.*

**Ключевые слова:** *качество трудовой жизни, социальные условия организации, условия труда, удовлетворенность трудом, профессиональная самоактуализация, лояльность персонала, текучесть кадров.*

**Keywords:** *quality of working life, social organization conditions, working conditions, labour motivation, job satisfaction, labour turnover.*

### Предпосылки концепции «качества трудовой жизни»

Первые теоретические и прикладные подходы к формированию того, что в 70-е гг. XX в. получило наименование «концепция качества трудовой жизни», подходы, направленные на решение прикладных проблем условий и качества трудовой жизни, разработку механизма стимулирования труда, намечаются

в исследованиях начала XX в.: в работах Ф. Тейлора, Г. Форда, Э. Мэйо, А. К. Гастева, П.М. Керженцева, Н.А. Витке (Захаров, Кузнецов 2010). В нашей стране во второй половине XX в. наблюдается всплеск интереса к проблематике условий трудовой деятельности, что нашло свое отражение в исследованиях по социологии труда выдающихся социологов СССР и России (Коган 1969; Здравомыслов, Ядов 2003; Заславская, Рывкина 1991; Тощенко 2009). Важнейший аспект данной проблемы — социология мотивации труда — рассматривается в работах современных авторов (Захаров 2009; Егоршин 2008; Волгин, Волгина 2004). Другой не менее важный аспект социологии труда — проблематика гуманитарных условий трудовой деятельности — берет свое начало в теориях «человеческих отношений» Э. Мэйо (Mayo 1933), «социального партнерства» П. Друкера (Друкер 2010). Отдельные аспекты трудовой жизни, условия социального развития организации и др. исследованы в работах современных авторов (Генкин 2007; Кибанов 2010; Потемкин 2009; Пригожин 2003; Спивак 2007). Данные научные подходы охватывают практически весь спектр проблематики качества трудовой жизни, но остается аспект, нуждающийся в исследовании, который может быть сформулирован как научная проблема: *какие существуют модели отношений персонала к организации?* Непосредственный материал для научной интерпретации сложившихся моделей дают эмпирические исследования, в которых автор приняла непосредственное участие (Перфильева 2008).

### **Формирование концепции «качества трудовой жизни»**

Термин «качество трудовой жизни» начинает использоваться с 70-х гг. XX в. в США, а собственно концепция качества трудовой жизни была разработана в это же время специалистами крупнейшей автомобильной компании «Дженерал Моторс» как адекватный ответ на вызов мирового кризиса конца 1970-х. Суть концепции — прямая связь между уровнем производительности труда, с одной стороны, и степенью самореализации человека в профессиональной деятельности и удовлетворением его личных потребностей в данной организации, с другой. Смысл КТЖ — совершенствование трудовой мотивации, обеспечение разнообразия и обогащение содержания труда, полное использование интеллектуального, творческого и нравственного потенциала работников (Ворожейкин 2001). На сегодняшний день сложилось устойчивое понимание концепции качества трудовой жизни, нашедшее отражение в ряде книг (Ворожейкин 2001; Захаров, Кузнецов 2010; Потемкин 2009). В целом система КТЖ включает в себя комплекс ценностных ориентиров:

— *самоактуализация* в профессиональной деятельности — организация создает реальные условия, открывающие возможность работнику использовать и развивать свои способности;

— *перспектива роста* — поддержание у работника уверенности в благоприятной для него трудовой деятельности, перспективе профессионального роста и служебного продвижения;

— *вознаграждение за работу* — соответствует принятым в стране стандартам достатка, дифференцированная оплата с учетом сложности и значимости различных видов работы;

— *безопасность* — обеспечение безопасных и здоровых условий труда;

— *социальная защищенность* — работник должен быть уверен «в завтрашнем дне», т. е. не снизится ли его уровень жизни, не потеряет ли он работу, не утратит ли своих законных прав, будет ли защищен от произвола администрации и вмешательства в частную жизнь;

— *морально-психологическая атмосфера* — благоприятна для установления нормальных межличностных отношений на основе взаимопонимания и доверия, для расширения производственной демократии и социального партнерства;

— *общественная значимость организации* — источник гордости работника, его уверенности в том, что его дело, выполняемое наилучшим образом, полезно и нужно для общества;

— *оптимальность труда* — труд не является препятствием для досуга и отдыха, личностного роста и семейных отношений работника.

Немаловажную роль КТЖ сыграла в преодолении кризиса индустриализма. К 1980-м гг. в США стабилизировалась производительность труда. Страна усилила свои позиции в конкурентной борьбе на мировом рынке. Важную роль при этом сыграло понимание специалистами в области управления решающего значения социальной деятельности организаций в научно-техническом и социально-экономическом прогрессе.

## Исследования условий труда в России

Исследования влияния социальных условий организаций на экономическую эффективность, проведенные в нашей стране в начале 1980-х гг., обнаружили, что при оценке влияния различных факторов на увеличение *производительности* труда на первом месте оказались социальные и психологические факторы, на втором — технико-технологические и на третьем — организационные. При этом комплексное использование факторов, при приоритете социальных, обеспечивает рост производительности труда, по меньшей мере, на 20 % (Иванов 1987: 90–92).

Изученные данные свидетельствуют и о том, что социальные факторы оказывают влияние не только на производительность труда, но и на *лояльность* работников к организации. Создание комплекса благоприятных социальных условий повышает производительность и снижает потери от недобросовестного отношения к труду и воровства работников. При этом необходимо особо подчеркнуть, что удовлетворенность персонала социальными условиями влияет на то, что работники гордятся своим предприятием и становятся его патриотами (Беленький 1990: 67–72).

Одной из важнейших характеристик при выборе работы в настоящее время является ориентация работников на социальные условия предприятий. Это значит, что хотя заработная плата и имеет значение, но зачастую на первое место по значимости выходят социальные условия (Перфильева 2008: 152).

Организация рассматривается работником как объект, который может удовлетворить его потребности, поэтому необходимо пересмотреть подходы к формулированию стратегических задач организаций, причем должна измениться организационная культура и сама система планирования. При формировании стратегических задач надо исходить из того, что первостепенное значение в современной организации имеет человек со своими потребностями, стимулирование которых является основанием производительности. Поэтому удовлетворение потребностей работника в организации есть средство увеличения производительности, и это средство в масштабах региона и страны в целом становится целью, т. к. само производство товаров и услуг — инструмент удовлетворения потребностей человека.

Вместе с тем социальные условия, обеспечивающие гуманизацию труда и качество трудовой жизни, требуют корректировки со стороны государственных, местных органов управления и профсоюзов. Эти условия должны основываться на принципах социального партнерства, основные цели которого — содействие решению актуальных экономических и социальных проблем, укреплению демократии, сохранению социальной стабильности, достижению согласия между всеми сторонами в отношении важнейших характеристик экономической и социальной стабильности общества, что выходит за рамки непосредственно социально-трудовых отношений, в том числе и на уровне предприятий.

Разработка системы показателей качества трудовой жизни позволит не только определить состояние отдельных социальных параметров, сопоставить их с нормативными значениями, выявить угрозы, но и определить тенденцию их развития. Социальные параметры окажут влияние на формирование социальных стратегий по их первоочередному исправлению, а в соглашениях по социальному партнерству появится возможность устанавливать конкретные социальные показатели.

Социологические и экономические исследования, проведенные в нашей стране и за рубежом, а также опыт нового подхода к управлению персоналом свидетельствуют, что весьма существенным фактором повышения производительности и качества труда в организациях являются такие социальные условия, которые, прежде всего, должны обеспечить возможность самоактуализации работников в профессиональной деятельности.

### **Параметры качества трудовой жизни**

Важнейшим методологическим основанием исследования является определение *параметров* качества трудовой жизни. Установить эти параметры возможно, опираясь на существующий в нашей стране и за рубежом опыт и на социологические исследования, проведенные автором.

На сегодняшний день исследования, проведенные как в нашей стране, так и за рубежом, установили: совершенствование социальных условий предприятий обеспечивает мотивированность работников на производительный и ка-

чественный труд и само по себе является фактором самоактуализации личности в профессиональной деятельности. Это есть главный методологический исходный пункт для определения параметров качества трудовой жизни. Из него вытекает вывод автора о том, что система организационных условий характеризуется определенными параметрами, влияющими на мотивационные ориентиры работников в профессиональной деятельности и способствующими их самоактуализации.

Достоверность данного положения опирается на решение ряда эмпирических задач:

*Во-первых*, необходимо определить мотивационные факторы организаций, влияющие на устойчивые модели отношения персонала к своей организации.

*Во-вторых*, для определения характера влияния условий организации на устойчивые модели отношения персонала к своей организации необходимо разработать методику социологического исследования качества трудовой жизни персонала организаций, которая послужит инструментом исследования. Такая методика разработана автором и по ней проведено исследование в трех организациях Санкт-Петербурга, данная методика описана в ряде работ (Перфильева 2008; Захаров, Перфильева, Савин и др. 2008).

*В-третьих*, на основе исследования предприятий Санкт-Петербурга необходимо выявить параметры качества трудовой жизни и определить модели, характеризующие, как организационные условия мотивируют персонал (было выявлено три таких модели).

В настоящее время на основании длительных социологических и экономических исследований, проводимых в нашей стране во второй половине XX и начале XXI вв., была выявлена прямая корреляция между определенными комплексами социальных условий организаций и производительностью и качеством труда персонала, нашедшая отражение в ряде работ (Ворожейкин 2001; Захаров, Кузнецов 2010; Тощенко 2009). Это второе важнейшее методологическое основание, от которого отталкивается автор. Такими комплексами социальных условий являются, с одной стороны, реальные параметры качества трудовой жизни, с другой, состояние социального партнерства в организации, с третьей — ориентация администрации предприятия на создание условий гуманизации труда (как ориентиров социального развития).

Создание приемлемых социальных условий является основанием для роста эффективности труда. Между тем сами условия организации могут становиться факторами, мотивирующими, ориентирующими работника на определенные цели. Это связано со спецификой качества трудовой жизни в отдельных организациях. В исследовании, проведенном автором (Перфильева 2008: 6), были установлены показатели качества трудовой жизни работников, отражающие факторы, специфическим образом мотивирующие работников.

В процессе исследования изучались оценки работниками основных характеристик качества трудовой жизни в этих организациях:

1. *Квалификация*, определяемая по стажу работы работника по профессии и в организации, соотносимая с его должностью;

2. *Профессиональные знания и умения*, которые работник приобрел, развил или, наоборот, утратил, работая в организации; в этой связи исследуется оценка работником влияния организации на изменение его знаний и умений;

3. *Система оценки труда* в организации (или система заработной платы, вознаграждения и наказания), рассматриваемая с точки зрения работников — насколько она удовлетворительна, справедлива и принята общественным мнением профессиональных групп;

4. *Возможности и необходимость дополнительного заработка*;

5. *Условия труда*;

6. *Удовлетворенность трудом* с точки зрения возможности проявления свободы, инициативы; интерес к самому процессу труда и возможность видеть его результаты;

7. *Отношение к организации*, гордость за нее, отношение к ее деятельности, к ее руководству, к трудовому коллективу;

8. *Участие в принятии производственных решений* — возможность внедрять выработанные работниками технические предложения, влиять на ротацию руководителей и на финансовые решения организации;

9. *Влияние работы на личную жизнь*.

В процессе анализа оценок работниками основных характеристик качества трудовой жизни были выявлены 12 показателей, каждый из которых объединял в себе группы данных, полученных в ходе исследования. В качестве основных данных использованы данные анкетного опроса, а в качестве проверочных данных — данные, полученные в ходе анализа документов служб персонала организаций.

В качестве показателей качества трудовой жизни использованы:

- социально-психологическая атмосфера в организации;
- рост профессиональных знаний и умений персонала;
- требования организации к стажу и образованию претендентов на вакансии;
- удовлетворенность доходами, получаемыми работниками от организации;
- возможность получения работниками дополнительных доходов вне организации;
- возможность участия работников в принятии производственных решений; условия труда;
- удовлетворенность трудом; влияние работы на личную жизнь; текучесть кадров;
- структура стажа работников; возможность служебного роста.

Определены основные мотивационные факторы организации, определяющие *модели отношений персонала к своей организации*:

- подбор персонала и обеспечение работой адекватно профессиональным задачам и в соответствии со способностями и возможностями работников;
- наличие у сотрудников возможности контролировать ключевые процессы выполнения своих обязанностей, возможность оценивать ситуацию, действовать и принимать решение;

- участие сотрудников в постановке целей и их вовлеченность в процесс согласования целей;
- открытость и доступность информации о целях, миссии, стратегических задачах и финансовых обязательствах организации, ее подразделений;
- управление корпоративной культурой для создания оптимального социально-психологического климата в организации в целом;
- реализация мотивационной программы (в которой определена четкая корреляция между вознаграждениями, трудовыми результатами и нормами справедливости, принятыми в трудовом коллективе);
- открытые маршруты перспектив профессионального и должностного роста работников;
- удовлетворительный морально-психологический климат в трудовом коллективе;
- систематическое обучение персонала.

В результате были определены три модели, характеризующие *отношение персонала к организации* (модель строится в виде шкалограммы, которая демонстрирует соотношение показателей организаций относительно «идеала») (см. рис. 1.)



Рис. 1. Диаграмма показателей качества трудовой жизни

## Модели отношения персонала к организации

Анализ системы показателей организаций выявил, по меньшей мере, три модели мотивационного настроя персонала организаций.

*Первая модель (А)* характеризуется мотивационными условиями, при которых работники ориентированы на приобретение профессионального опыта, набрав который, они покидают организацию. Следует признать, что такая мотивационная модель является затратной, т. к. вложенные в персонал затраты не дают полной отдачи для организации.

*Вторая модель (Б)* имеет такие мотивационные условия, при которых работники ориентированы минимально трудиться в своей организации, ориентируясь на профессиональную деятельность вовне.

*Третья модель (В)* характеризуется организационными условиями, которые мотивируют молодых работников на самоактуализацию в профессиональной деятельности для своего предприятия.

Первые две модели характеризуются спонтанно возникшими условиями. Третья модель отличается тем, что администрация создает мотивационные условия целенаправленно.

Отсюда можно сделать вывод — целенаправленно создаваемые в организации условия могут превращаться в мотивационные факторы, или условия самоактуализации работников профессиональной деятельности в интересах организаций.

## Заключение

Исследование трех организаций подтвердило выдвинутую гипотезу о том, что комплексные условия организации оказывают влияние на мотивационные ориентиры работников. При этом установлено, что можно корректировать организационные условия и тем самым влиять на мотивационные ориентиры работников, способствующие их самоактуализации в профессиональной деятельности. Доказательство данной гипотезы свидетельствует о том, что если *выявить социальные условия организации, влияющие на мотивационный настрой персонала, и определить способы целевого воздействия на эти факторы*, то можно формировать такой настрой персонала, который будет мобилизовать человеческие ресурсы организации на качество и эффективность труда.

В целом установлено, что именно совершенствование социальных условий предприятий обеспечивает мотивированность работников на производительный и качественный труд и само по себе является фактором самоактуализации личности в профессиональной деятельности. Таким образом, определена система организационных условий, характеризуемая определенными параметрами, влияющими на мотивационные ориентиры работников в профессиональной деятельности и способствующими их самоактуализации.

Эмпирические исследования позволили получить ряд основных результатов. Прежде всего, на основе анализа материалов социологических и экономи-

ческих исследований установлено, что существует прямая корреляция между определенными комплексами социальных условий организаций и производительностью и качеством труда персонала. Кроме того, была разработана методика исследования мотивационного настроения персонала организаций, включающая стандартизированный опросник (анкета для опроса персонала организации), формализованный вопросник (для сбора информации, содержащейся в документах службы персонала), алгоритм анализа данных, систему показателей, характеризующих комплекс мотивационных факторов организаций.

Анализ системы показателей организаций выявил три мотивационные модели, характеризующие мотивационный настрой персонала организаций.

Разработанный принципиальный подход к изучению социальных условий организаций, способных выступать мотивационными факторами профессиональной самоактуализации персонала, нуждается в дальнейшем уточнении и развитии. Для этого необходимо углубленное изучение и проведение дальнейших эмпирических исследований специфики функционирования социальных условий предприятий. Предложенный подход может быть применен в дальнейшем научном развитии социологии управления, а выводы являются теоретическим основанием для разработки мотивационных программ организаций, а также составления планов социального развития предприятий, кадровых программ, документов предприятий, регламентирующих служебную деятельность персонала.

### Литература

- Беленький В.Х.* Трудовой коллектив как социальный субъект. Красноярск, 1990.
- Волгин Н.А., Волгина О.Н.* Оплата труда: японский опыт и российская практика. М.: Дашков и К, 2004.
- Ворожейкин И.Е.* Управление социальным развитием организации. М.: ИНФРА-М, 2001.
- Генкин Б.М.* Основания экономической теории и методы организации эффективной работы. М.: Норма, 2007.
- Друкер П.Ф.* Задачи менеджмента в XXI веке М.: Вильямс, 2010.
- Егоршин В.П.* Мотивация трудовой деятельности. М.: ИНФРА-М, 2008.
- Заславская Т.И., Рывкина Р.В.* Социология экономической жизни: Очерки теории. Новосибирск: Наука. Сиб. отд-ние, 1991.
- Здравомыслов А.Г., Ядов В.А.* Человек и его работа в СССР и после. М.: Аспект Пресс, 2003.
- Захаров Н.Л.* Регуляторная теория мотивации. Прага: Изд-во ЧТУ, 2009.
- Захаров Н.Л., Перфильева М.Б., Савин И.В., Тумалев В.В., Чечулин А.В.* Россия: факторы и регуляторы социального действия (очерки по социологии управления). (Монография). СПб.: ИБП, 2008.
- Захаров Н.Л., Кузнецов А.Л.* Управление социальным развитием организации. М.: ИНФРА-М, 2010.
- Иванов А.Л.* Соотношение технических, организационных и социальных факторов роста производительности труда // Социальное развитие трудовых коллективов — важный фактор повышения эффективности производства на современном этапе: Материалы науч.-практ. конф. М., 1987. С. 90–92.
- Кибанов А.Я.* Управление персоналом организации. М.: ИНФРА-М, 2010.

*Перфильева М.Б. Предпосылки управления качеством трудовой жизни*

*Коган Л.Н.* Рабочая молодежь. Труд, учеба, досуг (Социологический очерк). Свердловск: Сред.-Урал. кн. изд-во, 1969.

*Перфильева М.Б.* Управление лояльностью персонала. Прага: Изд-во ЧТУ, 2008.

*Потемкин В.К.* Управление персоналом. СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2009.

*Пригожин А.И.* Методы развития организаций. М.: МЦФЭР, 2003.

*Спивак В.А.* Управление персоналом для менеджеров. М.: Эксмо, 2007.

*Тощенко Ж.Т.* Социология. М.: Юрайт-Издат, 2009.

*Mayo E.* The human problems of an industrial civilization. New-York: The Macmillan Company, 1933.