

УДК 338.124.4:331.101.262

СОЦИОЛОГИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ЛОЯЛЬНОСТИ И УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ РАБОТНИКОВ ТРУДОВОГО КОЛЛЕКТИВА

Ефимова М.С.

ФГБОУ ВПО «Донской государственный аграрный университет», п. Персиановский, Россия (346493, п.Персиановский, ул. Кривошлыкова д.1), e-mail: margarita.efimova.2012@mail.ru

Проведен анализ удовлетворенности работников на предприятии. Для комплексной оценки удовлетворенности использовалась методика определения психологической готовности работников одного из основных цехов крупного машиностроительного завода к нововведениям, путем применения понятия «лояльность» работников. Результаты исследования выявили отрицательное значение по индексу лояльности, что говорит о неготовности работников к внедрению нововведений, об отрицательном отношении к руководству цеха в целом. Работники не лояльны к предприятию, не ориентируются в происходящих изменениях, неинициативны, не заинтересованы на перспективу достижений завода. Также проведен социологический опрос среди работников по определению удовлетворенности персонала условиями и содержанием трудовой деятельности. Результаты опроса позволяют сделать вывод о том, что в целом психологическая атмосфера в исследуемом подразделении нестабильна, вероятность конфликтов между сотрудниками высока. Таким образом, исследование показало, что чем выше удовлетворенность работников условиями труда, микроклиматом в коллективе, взаимоотношениями с руководителем, тем выше уровень лояльности к предприятию в целом.

Ключевые слова: лояльность, удовлетворенность работников, благоприятный климат в коллективе.

CASE STUDY OF LOYALTY AND SATISFACTION OF LABOR COLLECTIVE WORKERS

Efimova M.S.

Donskoy State Agrarian University, Persianovsky, Russia (346493, Persianovsky, street Krivoshlykova, 1), e-mail: margarita.efimova.2012@mail.ru

An analysis of employee satisfaction in the enterprise. Integrated Assessment of satisfaction used method of determining the psychological readiness of employees of one of the main workshops of a large machine factory for innovation, by applying the concept of "loyalty" of workers. Survey results reveal a negative index of loyalty, which means workers are not ready to innovate, the negative attitude to the leadership department as a whole. Workers are not loyal to the company, are not oriented in the changes taking place, no initiative, no interest for the future achievements of the plant. Also conducted a sociological survey of employees to determine staff satisfaction with the content and terms of employment. Results of the survey suggest that in general psychological atmosphere in the test unit is unstable, the likelihood of conflicts between employees is high. Thus, the study found that the higher the satisfaction of employees working conditions, the climate in the team, relationship with the head, the higher the level of loyalty to the company as a whole.

Keywords: loyalty, employee satisfaction, favorable climate in the team.

Актуальность данного исследования заключается в том, что в настоящее время на многих крупных предприятиях в связи с сокращением объемов производства намечена оптимизация персонала, в связи с этим руководитель должен грамотно провести процедуру сокращения, оставив работников с наиболее значимыми компетенциями и сократить неэффективных работников, не представляющих ценности для предприятия.

Цель исследования: определить уровень удовлетворенности работников.

Методы исследования: интервьюирование и анкетирование, анализ полученных данных.

Каждый трудовой коллектив имеет определенный социально-психологический климат, который характеризует взаимоотношения в коллективе, отражает особенности взаимодействия между работниками.

«Климат социально-психологический [от греч. klima – наклон] – интегральная характеристика системы межличностных отношений в группе, отражающая комплекс решающих психологических условий, которые либо обеспечивают, либо препятствуют успешному протеканию процессов группообразования и личностного развития.

Благоприятный социально-психологический климат связан с уровнем социально-психологического развития коллектива. В связи с этим определяющими признаками благоприятного социально-психологического климата являются отчетливо выраженные социально-психологические феномены межличностных отношений, которые свойственны именно группам типа коллектива. Таким образом, в качестве подобных показателей выступают: высокий уровень информированности всех членов группы о целях и задачах совместной деятельности, высокая степень опосредствования межличностных отношений (в том числе и взаимооценивания в сообществе) целями и содержанием групповой просоциальной активности, существенная выраженность действенной групповой эмоциональной идентификации, адекватная атрибуция ответственности за успехи и неудачи в групповой деятельности, высокий показатель взаимности в сфере аттракционных и референтных отношений, высокий показатель ценностно-ориентационного и предметно-ценностного единства, способность и готовность членов группы к проявлению личностного самоопределения и т.п. Благоприятный социально-психологический климат выступает в качестве одного из решающих факторов эффективности групповой деятельности. Во многом это определяется групповой совместимостью и согласованностью» [1, С.165].

Рассмотрим сущность основных стилей управления.

В 30-е гг. XX в. Курт Левин немецкий, а затем американский психолог предложил три стиля руководства: демократический, авторитарный и либеральный.

Выделение различных стилей руководства позволяет выявить особенности управления в коллективе, сложившийся социально-психологический климат, особенности взаимоотношений между работниками в коллективе и другое.

Под авторитарным стилем управления понимается «установление жёсткой дисциплины, чёткое распределение обязанностей, лидер не вступает в дискуссии, не прислушивается к мнению группы, навязывает свое мнение» [2].

Данный стиль управления устанавливает «диктатуру» для всех подчиненных, коллеги не имеют возможности для творческого принятия решений, проблемы, возникающие в

коллективе, решаются только руководителем, нет возможности для проявления навыков, умений у работников.

«Либеральный – лидер не предъявляет никаких требований к членам группы, ни на чем не настаивает, принимает все предложения членов группы, не конфликтует. Группа практически не организована, разобщена, функциональные обязанности в группе распределяются хаотично» [3].

Демократический стиль управления подразумевает управление, когда «...лидер советуется с коллегами, прислушивается к их аргументам, поощряет их инициативу, ориентируется на мнение группы, часть полномочий делегирует другим членам группы» [4].

Последнее время руководители большинства организаций придерживаются демократического стиля управления, так как он позволяет устанавливать благоприятный микроклимат в коллективе, работники имеют возможность проявить все свои знания, умения, навыки.

Демократический стиль управления позволяет формировать опыт принятия совместных решений, которые, как правило, являются более эффективными, по сравнению с решениями принятыми индивидуально одним из членов коллектива.

Благоприятный климат в коллективе способствует достижению гармонии во взаимоотношениях между работниками, конечно, роль руководителя в установлении «здорового» климата имеет первостепенное значение, так как справедливый и грамотный начальник способен применить эффективные способы воздействия на подчиненных, к каждому работнику найти «подход» для того, чтобы улучшить мотивацию к трудовой деятельности у работников.

Руководитель должен уметь распознавать различные психологические типы работников, по мнению исследователей трудовых коллективов, выделяют две категории: творческие и работники безынициативные, предпочитающие выполнять монотонную, рутинную работу.

Например, при распределении трудовых обязанностей между творческими работниками нужно иметь в виду, что рутинная работа, не требующая проявления инициативы, креативности, не будет повышать мотивацию, лояльность к предприятию. И наоборот, индивидуальные, оригинальные задания, обязанности будут способствовать проявлению профессиональных качеств, творческого мастерства, раскрытия потенциала, а также резкому повышению уровня удовлетворенности и лояльности работника.

Безынициативным работникам, предпочитающим выполнять монотонную работу, требуется повышать уровень лояльности и мотивировать к деятельности, не сложными

проектами, новыми задачами, а, наоборот, возможность выполнять каждый день рутинную работу, четко обозначенный алгоритм действий.

Улучшение мотивационной среды невозможно, если начальник не выявляет лидеров среди работников, которые должны проводить улучшения, внедрять новые технологии, быть «проводниками» идей начальства, устанавливать между работниками и руководством обратную связь.

Обратная связь позволяет сформировать творческий настрой в коллективе, руководитель проинформирован о проблемах и конфликтах работников, есть возможность помочь в решении возникших трудностей.

Существует множество процедур выявления высококвалифицированных работников, лидеров в коллективе, критерии оценки работников зависят от организационной структуры предприятий, так, например, используют проведение аттестационных процедур, проведение конкурсов по профпригодности и т.д.

Для комплексной оценки удовлетворенности работников в одном из цехов крупного промышленного предприятия была использована методика определения психологической готовности работников цеха к нововведениям, путем применения понятия «лояльность» работников, а также проведен социологический опрос по выявлению удовлетворенности работников условиями труда.

Научная проблема лояльности персонала начала разрабатываться в 90-х XX века. Авторами наиболее значимых исследований являются Р. Рюттингер, К. Харский, М. И. Магура, А. В. Ковров, Г. Десслер, Т. Соломанидина.

Методика комплексной оценки удовлетворенности работников была разработана Ф. Райхельдом. Практическое применение индекса чистой лояльности для оценки персонала была использована С.М. Куяченковой [5].

Лояльность в энциклопедическом словаре трактуется следующим образом: лояльность (фр. loyal – верный): лояльность – верность действующим законам, постановлениям органов власти.

Лояльность сотрудника – желание соблюдать установленные правила поведения в фирме, принимать ценности, нормы поведения [6].

Уровень лояльности – важный критерий кадровой политики, поскольку он характеризует качество отношений между работником и работодателем.

Уровень лояльности определяет текучесть кадров, потенциальную конфликтность, возможную демотивацию.

Для комплексной оценки удовлетворенности работников в электромашинном цехе №1 (далее цех №1) был использован показатель eNPS2 (employeeNet Промоутер Score) – индекс чистой лояльности работников.

Исследование было проведено в цехе № 1 современного промышленного предприятия Ростовской области. Необходимо выяснить, насколько работники цеха № 1 воспринимают инструменты бережливого производства как что-то полезное, выявить, если ли среди работников цеха сотрудники, которые готовы внедрять инструменты бережливого производства?

Группа обследуемых: работники (рабочие, РСС) цеха № 1 в количестве 58 человек.

В ходе проведения интервьюирования задавалось 4 вопроса:

1 вопрос: С какой долей вероятности от 0 до 10 Вы могли бы рекомендовать инструменты бережливого производства, как что-то полезное для внедрения в других подразделениях?

(«0» – никогда бы не стал рекомендовать; «10» – с полной уверенностью, промежуточные значения – это степень вашего желания дать положительную рекомендацию).

В данном вопросе намеренно указывается «в других подразделениях», чтобы отвести внимание работников от своего подразделения.

Ответы на 1 вопрос позволяют выявить требуемые категории работников: промоутеры, пассивные, критики, а также сделать расчет индекса чистой лояльности работников: $eNPS = \% \text{ промоутеров} - \% \text{ критиков}$.

Значение данного индекса даст возможность определить, насколько работники предприятия активны и способны воспринимать и вносить инновации в свои и другие подразделения завода. Например, если показатель отрицательный, значит, работники не хотят применять инновационные методы в работе, настроены скептически к нововведениям.

2 вопрос: Почему внедрение инструментов бережливого производства является чем-то полезным?

Ответы на 2 вопрос позволяют выявить реальные причины поставленной оценки.

Последние два вопроса являются уточняющими, при обработке результатов и выявлении промоутеров, критиков и пассивных учитываться не будут.

Сбор ответов проводился анонимно, в интервьюировании приняли участие 78 % от общего количества сотрудников, находящихся в первой смене, результаты исследования позволяют выявить среднюю оценку среди опрошенных – 5 баллов. (Таблица 1. Данные после обработки и расчета eNPS. См. ниже.)

Данные после обработки и расчета eNPS

Классификация	Количество человек	% от общего числа опрошенных
Промоутер	7	12
Пассивный	9	16
Детрактор (критик)	42	72
Всего:	58	100

Для расчета индекса чистой лояльности применяем формулу:

$$eNPS = \% \text{ промоутеров} - \% \text{ критиков}$$

$$eNPS = 12 - 69 = -60$$

Индекс чистой лояльности получается отрицательным, так как доля пассивных работников и детракторов (критиков) значительно превышает количество работников, которые готовы внедрять улучшения и нововведения.

Отрицательная оценка по индексу определения лояльности говорит о том, что работники цеха с большим сопротивлением будут принимать все нововведения, которые будет пытаться провести руководство цеха.

Сегодня большинство работников цеха не являются лояльными к предприятию, не ориентируются в происходящих изменениях, неинициативны, не заинтересованы на перспективу достижений завода.

Из высказываний работников цеха видно, что бережливое производство воспринимается работниками только как система, позволяющая обеспечить порядок и чистоту. Наиболее часто встречающиеся высказывания работников:

- «есть порядок, хорошо»;
- «инструмент на месте»;
- «порядка больше»;
- «порядок на участке»;
- «чистота, порядок».

Возможно, сложившаяся ситуация возникла из-за того, что руководство цеха уделяет недостаточно внимания ознакомлению, информированию и обучению рабочих инструментам бережливого производства, а требует в основном соблюдение системы 5С. В связи с этим простой рабочий не видит экономического эффекта, сокращения потерь рабочего времени при применении инструментов бережливого производства, а воспринимает

требования по соблюдению основных принципов бережливого производства как простую уборку рабочего места.

В дополнение к данному исследованию лояльности в цехе был проведен социологический опрос на тему «Удовлетворенности персонала условиями и содержанием трудовой деятельности».

Для проведения опроса использовалась стандартная анкета, размещенная на сайте, который занимается интерактивными опросами [7].

Потребность определения удовлетворенности трудом персонала на предприятиях стоит остро, так как данный показатель определяет, насколько человек доволен своей работой. Здесь подразумевается удовольствие от процесса труда. Факторов, которые влияют на удовлетворенность трудом, много, основные из них: стиль и культура управления, вовлеченность в работу, наличие полномочий в принятии решений.

Безусловно, удовлетворенность трудом влияет на текучесть кадров, чем больше работников, которые не удовлетворены трудом, тем больше текучесть персонала. Поэтому в данном исследовании с помощью стандартной анкеты определим удовлетворенность трудом в цехе № 1.

В исследовании приняли участие 40 работников цеха, что составляет 72 % первой смены цеха.

Показатели, которые характеризуют удовлетворенность работников, множество, однако ученые-исследователи трудовых коллективов выделили основные из них, это – интенсивность, значимость, содержание и характер работы; условия работы; оплата труда, материальное вознаграждение (для каждого сотрудника материальная компенсация должна быть значима, чтобы являться мотиватором эффективной работы); степень престижности работы; руководство (стиль управления, оценка труда, моральное стимулирование, система отбора и расстановка кадров); карьера и развитие личности, перспективы повышения разряда, квалификации и т. п.; окружение, психологический климат в коллективе.

Работникам цеха предлагалось ответить на 14 закрытых вопросов анкеты, на каждый вопрос необходимо предоставить конкретный ответ из предложенного перечня.

Анализ ответов показал, что большинство респондентов (57,5 %) редко на работе принимают независимые решения, лишь 25 % всегда.

Рабочие задания, по мнению большинства опрошенных, немного рутинные – 77,5 %, очень рутинные для 12,5 % респондентов.

На вопрос о возможности использования инновационного подхода мнения респондентов разделились на два противоположных: много возможностей – 47,5 %, такая возможность практически отсутствует – 32,5 %.

Большинство респондентов считают, что расходных материалов и инструментов хватает на рабочем месте – 70 %, не хватает – 30 %.

Коллектив сотрудников, по мнению опрошенных, очень разнообразен – 80 %.

Работники цеха считают, что иногда их работа бывает стрессовой, это отметили 32,5 % респондентов, 25 % чрезвычайно стрессовой.

Большинство опрошенных – 42,5 % чрезвычайно удовлетворены деловыми отношениями с руководителями, отчасти удовлетворены – 37,5 %, недостаточно удовлетворены – 20 %.

На вопрос о том, насколько руководитель оказывает поддержку в работе своим подчиненным, мнения разделились практически поровну: между – очень поддерживает (47,5 %) и отчасти поддерживает 45 %.

Работники отмечают, что рабочая атмосфера недостаточно комфортна для 60 % опрошенных.

Работники считают своих коллег недостаточно компетентными – 45 %, очень компетентными – 32,5 %.

Коллеги по работе достаточно поддерживают друг друга, так считают 80 % опрошенных, совсем не поддерживают 2,5 %.

Вывод

Исследование лояльности трудового коллектива в цехе № 1 показало, что средняя оценка по десятибалльной шкале составляет пять баллов (расчет среднего балла определен по сумме всех ответов респондентов на первый вопрос).

В связи с этим можно утверждать, что в исследуемом цехе существует большой резерв для повышения уровня лояльности. В настоящее время психологическая готовность работников к проведению улучшений недостаточна, поэтому необходимо способствовать повышению уровня лояльности работников через изучение основных факторов неудовлетворенности работников.

Исследование удовлетворенности трудом выявило основные 3 фактора.

1. Личностный фактор, к нему относятся следующие индикаторы:

- отсутствие возможности принятия независимых решений;
- выполнение рутинных заданий;
- невозможность использования инновационного подхода для большинства опрошенных.

Указанные индикаторы неудовлетворенности относятся в основном к потребности в самореализации, то есть работники с психологическим типом «творческие» не имеют возможности для творческой, содержательной работы, профессионального развития.

2. Влияние среды на работников, можно отметить следующие индикаторы, отмеченные опрошенными работниками:

- стрессовая работа;
- рабочая атмосфера недостаточно комфорта.

Данный фактор указывает на «нездоровую» психологическую атмосферу в исследуемом подразделении, выделение работниками вышеизложенных индикаторов говорит о нестабильности взаимоотношений в коллективе, вероятность конфликтов между сотрудниками высока.

3. Взаимоотношения с руководителем.

Хотелось бы отметить, что большинство респондентов отмечают удовлетворенность деловыми отношениями с начальством, лишь 20 % недостаточно удовлетворены. Работники также отмечали, что руководитель в достаточной мере поддерживает сотрудников цеха. Это говорит о том, что следует повышать удовлетворенность работников через влияние руководителя, так как по результатам опроса ясно, что роль и авторитет начальника высок в коллективе цеха, все возможные изменения, нововведения будут приниматься работниками, при непосредственном контроле и вмешательстве в процесс улучшений лично руководителя.

Таким образом, наблюдая взаимосвязь между удовлетворенностью и лояльностью работников, можно сделать вывод, что чем выше удовлетворенность, тем выше уровень лояльности. Поэтому, чем лучше условия труда, микроклимат в группе, взаимоотношения с руководителем, тем выше удовлетворенность работников.

Список литературы

1. Кондратьев М. Ю., Ильин В. А. Азбука социального психолога-практика. – М.: ПЕР СЭ, 2007. – 464 с.
2. Куяченкова С.М. Практическое применение индекса чистой лояльности для оценки персонала [Электронный ресурс] // Современные научные исследования и инновации. Февраль 2013. № 2. Сайт. — URL: <http://web.snauka.ru/issues/2013/02/22515> (дата обращения: 24.02.2014).
3. Свободная общедоступная мультязычная универсальная интернет-энциклопедия. URL: ru.wikipedia.org/wiki/Лидер(дата обращения: 13.02.2014).
4. Свободная общедоступная мультязычная универсальная интернет-энциклопедия. URL: ru.wikipedia.org/wiki/Лидер(дата обращения: 13.02.2014).
5. Свободная общедоступная мультязычная универсальная интернет-энциклопедия. URL: ru.wikipedia.org/wiki/Лидер(дата обращения: 13.02.2014).

6. Свободная общедоступная мультязычная универсальная интернет-энциклопедия.
URL: ru.wikipedia.org/wiki/Лояльность (дата обращения: 20.01.2014).
7. Свободная общедоступная мультязычная универсальная интернет-энциклопедия.
URL: ru.surveymonkey.com/s/RYBJK2W (дата обращения: 17.12.2013).

Рецензенты:

Николаева Л.С., д.филос.н., профессор, профессор кафедры философии и педагогики, ФГБОУ ВПО Новочеркасская государственная мелиоративная академия, г. Новочеркасск.

Бандурин А.П., д.филос.н., профессор, зав. кафедрой философии и педагогики, ФГБОУ ВПО Новочеркасская государственная мелиоративная академия, г. Новочеркасск.