

Министерство образования и науки Российской Федерации  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра социальной психологии образования и развития

**СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ФАКТОРЫ  
УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ РАБОТНИКОВ КОММЕРЧЕСКОЙ  
ОРГАНИЗАЦИИ**

АВТОРЕФЕРАТ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Студента(ки) 3 курса 351 группы  
направления 44.04.02 Психолого-педагогическое образование  
профиля Социальная психология образования  
факультета психолого-педагогического и специального образования  
ГРОМЫКО ИРИНЫ АНАТОЛЬЕВНЫ

Научный руководитель

к.пед.н., доцент

должность, уч. степень, уч. звание

\_\_\_\_\_

подпись, дата

Т.В. Хуторянская

инициалы, фамилия

Зав. кафедрой

д.пс.н., профессор

должность, уч. степень, уч. звание

\_\_\_\_\_

подпись, дата

Р.М. Шамионов

инициалы, фамилия

Саратов 2017

## ВВЕДЕНИЕ

Актуальность исследования. В рамках современной психологической науки удовлетворенность трудом выступает как наиболее эвристичная и интерпретационно-ресурсная характеристика. К ее показателям относят собственно содержательные показатели трудовой деятельности, успехи и достижения личности или группы в труде, перспективы квалификационно-профессионального, в том числе и карьерного роста, признание со стороны социального окружения, в частности, показатели престижного и «имиджевого» характера и другие (Ф. Херцберг). Изучением вопроса удовлетворенности трудом занимались такие ученые, как Л.С. Бляхман, А.Г. Здравомыслов, В.А. Ядов и др. Несмотря на имеющиеся работы, в которых изложены общие теоретические и методологические положения, в современной отечественной психологии существует необходимость в исследованиях частных, прикладных вопросов удовлетворенности трудом. Можно констатировать, что вне поля зрения ученых остались проблемы, касающиеся, например, выявления значения и путей использования показателя удовлетворенности трудом в практике управления предприятиями. Разработка указанной проблемы осложняется отсутствием единого подхода к детерминированию содержания понятия «удовлетворенность трудом» и существованием ряда терминов для описания сходных феноменов, которые используются в литературе как синонимичные. Историческое первенство в изучении обозначенной проблемы принадлежит зарубежным ученым А. Бюссингу, Ф. Тейлору, А. Файолу и др.

К настоящему времени сложилось множество противоречивых концепций изучения удовлетворенности трудом, что, очевидно, является отражением сложности и неполной разработанности проблемы. Развитие теории удовлетворенности трудом предполагает их синтез, поскольку необходимо более полное представление об изучаемом явлении. В понимании удовлетворенности трудом существуют значительные разногласия,

обусловленные недостаточной теоретической разработкой понятия и нерешенностью проблемы надежности его измерения, что влияет на качество получаемого эмпирическим путем материала. До настоящего времени не создана система взглядов, которая являлась бы «ключом» к пониманию обозначенной проблемы.

Исследование удовлетворенности трудом нашло отражение в работах отечественных и зарубежных ученых: М. Аргайла, А. Бруггеманна, В. Врума, К. Замфир, А.Г. Здравомыслова, А.И. Зеличенко, К. Исикава, А.А. Киссель, И. Лоулера, А.А. Мурутара, Н.Ф. Наумовой, Л. Портера, И.М. Поповой, Ф. Херцберга, Х. Хекхаузена, А.Г. Шмелева, И.Р. Штольберга, Д. Щульца, С. Шульца, В.А. Ядова и др

Актуальность темы работы обусловлена необходимостью исследования проблемы, которая заключается в противоречии между потребностью организации в достижении высокой эффективности труда персонала, посредством выявления и развития скрытого потенциала, к которому относится повышение удовлетворенности трудом.

Изучение условий профессиональной деятельности, а также знание того, какие личностные качества необходимы в профессии работника в сфере торговли, какой уровень группового развития является наиболее приемлемым для повышения удовлетворенности профессиональной деятельностью.

**Целью работы** является выявление социально-психологических факторов удовлетворенности профессиональной деятельностью членов трудового коллектива коммерческой.

**Объектом исследования** является процесс профессиональной деятельности.

**Предметом** выступают социально-психологические факторы удовлетворенности профессиональной деятельностью членов трудового коллектива коммерческой организации.

**Гипотеза** исследования: существуют взаимосвязи между удовлетворенностью профессиональной деятельностью, межличностными

отношениями, характерологическими чертами личности, стратегиями поведения в конфликтной ситуации и групповой сплоченностью.

**Новизна** исследования заключается в выявлении взаимосвязи между удовлетворенностью профессиональной деятельностью, межличностными отношениями, характерологическими чертами личности, стратегиями поведения в конфликтной ситуации и групповой сплоченностью.

#### **Задачи:**

1. Изучить и проанализировать социальную и психолого-педагогическую литературу по теме исследования.
2. Определить социально-психологические факторы удовлетворенности профессиональной деятельностью членов трудового коллектива коммерческой организации.
3. Выявить взаимосвязи между удовлетворенностью профессиональной деятельностью, межличностными отношениями, характерологическими чертами личности, стратегиями поведения в конфликтной ситуации и групповой сплоченностью.

**Структура работы.** Работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованных источников и приложений. В приложении представлены некоторые методики, протоколы исследования и результаты статистической обработки данных эмпирического исследования.

## **1. Теоретико-методологические основы исследования удовлетворенности профессиональной деятельностью работников коммерческой организации**

*1.1 Подходы к изучению профессиональной деятельности.* В психологии на основе методологического принципа единства сознания и деятельности сложился подход, согласно которому психика человека проявляется, развивается, формируется и изучается в деятельности.

Понятие деятельности как одно из фундаментальных понятий психологии, приобрело четыре основных значения: труд, работа, активность

и поведение. В дальнейшем деятельность в смысле активности или работы трактуется в физиологии И.П.Павловым, который ввел понятие о высшей нервной деятельности.

Н.А. Бернштейн, сформулировавший принцип активности и создавший физиологию активности, понимал активность как противоположный реактивности атрибут всего живого.

В.В. Давыдов сформулировал основы теории деятельности, разработанной А.Н.Леонтьевым, в виде десяти положений, а А.А. Леонтьев, интерпретируя ту же теорию, представил ее в виде трех уровней: исходных методологических предпосылок, концептуального аппарата и системы конкретного истолкования фактов.

К.К. Платонов дает определение человеческой деятельности, акцентируя внимание на таком аспекте, как сознательность. Отрицанием данного понятия является деятельность животных, которая «бессознательна», или «инстинктивна», хотя и целесообразно организована.

Рассмотрен подход к деятельности с точки зрения того, что она происходит в группе. Согласно Ю.В. Котеловой, в психологии труда в ряде случаев необходимо учитывать те эмоции, которые возникают в процессе групповой деятельности.

Исследованию психологических механизмов стимулирования и обогащения профессиональной деятельности посвящены работы (В.Н. Абрамова, В.И. Ковалева, Н.П. Фетискина); высших профессиональных достижений (Б.Г. Ананьева, Н.В. Кузьминой, А.П. Чернышева); мотивации достижения успеха в профессиональной деятельности (В.Г. Асеев, В.К. Виллюнас).

Исследование формирования удовлетворенности трудом, его динамики является одной из значимых проблем социальной психологии коллективов, где удовлетворенность рассматривается в качестве важного показателя социально-психологический климат и эффективности деятельности.

***Психологические особенности профессиональной деятельности работников коммерческой сфер.*** Психологические особенности деятельности работников коммерческой организации определяются как состоянием отрасли торговли на данный момент, тенденциями и перспективами отрасли, состоянием условий труда, требованиями к профессиональному образованию работников коммерческой организации, так и факторами индивидуально-личностного и группового генезиса. Коммуникационный процесс при совершении покупки опосредуется различными знаковыми системами: речь; оптико-кинетическая система знаков - жесты, мимика, пантомимика; системы паралингвистическая и экстралингвистическая - интонация, неречевые вкрапления в речь (например, паузы); система организации пространства и времени коммуникации; система «контакта глазами».

В трудовой деятельности работников коммерческих организаций, работающих в сфере торговли, присутствуют коммуникативные функции - контактная, информационная, побудительная, координационная, функция понимания, установления отношений, оказания влияния.

Психологическими особенностями деятельности работников коммерческой организации являются коммуникативная насыщенность процесса деятельности, влияние социально-психологического климата в группе работников коммерческой организации на эффективность профессиональной деятельности, адаптивность торгового работника, стрессоустойчивость менеджера, конфликтогенность взаимодействия в диаде «продавец-покупатель», необходимость соблюдения баланса интересов организации в получении прибыли и интересов покупателя в удовлетворении своих потребностей.

***Исследование содержания понятия удовлетворенности трудом.*** Существует несколько точек зрения на понятие удовлетворенности трудом:

1. удовлетворенность трудом – это исполнение, осуществление

ожиданий человека от материальных, социальных и духовно-нравственных результатов своей работы;

2. удовлетворенность трудом – это совокупное воздействие на работника компонентов трудовой мотивации, включая содержание и условия труда, величину заработка, общественное признание достигнутого, возможности для самовыражения и самоутверждения личности – факторов, определяющих стремление к полезной деятельности, проявление творческой инициативы, готовность к партнерскому сотрудничеству;

3. удовлетворенность трудом – это интегральный показатель, который отражает отношение субъекта к выполняемой профессиональной деятельности и избранной профессии;

4. удовлетворенность трудом – это возможность для работника систематически удовлетворять свои главные потребности, связанные с трудовой деятельностью;

5. удовлетворенность трудом – это психологическое и моральное удовлетворение, испытываемое человеком в процессе трудовой деятельности.

Удовлетворенность трудом является важным критерием оценки социально-психологический климат в коллективе.

Психологический климат – это состояние межличностных и групповых связей в коллективе, отражающее деловой настрой, трудовую мотивацию и степень социального оптимизма персонала организации.

Сплоченность, как устойчивость структуры группы, ее способность оказывать сопротивление силам, направленным на ослабление или разрыв межличностных связей, трактуется как «такое состояние группы, к которому она приходит в результате возрастания взаимодействий между членами группы, причем, чем больше частота взаимодействия между членами группы, тем больше степень их симпатий друг к другу, выше уровень сплоченности, и наоборот».

Немаловажную роль в межличностном общении играет выбор

стратегии поведения личности в конфликтном взаимодействии. Также нельзя недооценивать роль индивидуально-личностных характеристик, которые, как показало, проведенное нами исследования также оказывают влияние на удовлетворенность трудовым коллективом и деятельностью.

**Структура удовлетворенности трудом.** В этом разделе анализируются следующие основные факторы: содержание труда и заработная плата, объективные результаты работы, жизненный и производственный опыт, уровень образования, пол, организация и условия труда и др.

На удовлетворенность трудом работников влияют географические, демографические, социально - экономические, социально - психологические и психофизиологические группы факторов.

Из всех групп факторов следует выделить социально - экономические, социально - психологические и психофизиологические группы, влияющие на удовлетворенность трудом. В составе каждой группы могут быть выделены общие и специфические факторы, внутренние и внешние, измеряемые и не измеряемые, регулируемые и не регулируемые.

Удовлетворенность трудом зависит от многих психологических факторов. Они формируют отношение субъекта труда к трудовой деятельности. Нельзя не учитывать личностный фактор вовлеченности в работу: личную заинтересованность в выполнении трудовых операций, действий, степень ответственности работника, его творческие возможности и производственные навыки.

## **Эмпирическое исследование социально-психологических факторов удовлетворенностью профессиональной деятельностью**

### ***Методики исследования:***

1. Методика «Удовлетворенность работой и коллективом». (Е.В. Шолоховой. Е.С. Кузьминой).

2. Методика изучения интегральной удовлетворенности трудом (Н.П Фетискин, В.В Козлов, Г.М Мануйлов).
3. Тест-опросник диагностики межличностных отношений Т. Лири.
4. 16 факторный личностный опросник Р.Б. Кеттелла.
5. Методика К. Томаса и Р. Килменна в адаптации И. Д. Ладанова
6. Экспресс-методика изучения социально-психологический климатв коллективах (О.С. Михалюк и А.Ю. Шалыто).
7. Тест общей оценки психологического климата (Столяренко Л.Д.).
8. Определение индекса групповой сплоченности Сисшора.

***Интерпретация результатов исследования.*** Исследование проводилось на базе торгового коммерческого предприятия, в нем принимало участие 52 члена трудового коллектива. Вначале мы обработали и занесли в таблицу 1 характеристику обследованной группы, в которой указываются: численность группы, семейное положение, половой и возрастной состав, образование и профессиональный состав членов группы. Далее произведена обработка Анкеты «Удовлетворенности деятельностью и коллективом». Результат методики показали, что большинство респондентов имеют средний уровень удовлетворенности. После чего произведена обработка результатов данных по методике «Интегральная удовлетворенность трудом» следующие результаты: большая часть членов коллектива имеют средний уровень интереса к своей трудовой деятельности и средний уровень удовлетворенности условиями труда. Также выявлен высокий уровень удовлетворенности достижениями в работе, высокий уровень притязаний в профессиональной деятельности и взаимоотношениями с сотрудниками и руководством.

По результатам методики диагностики межличностных отношений Т. Лири не было выявлено значительных отклонений по шкалам в ту или иную сторону, т.е. результаты достаточно усредненные. Повышение показателей наблюдается по шкале Альтруистичность (8) и шкале Дружелюбие (9,3). Исходя из полученных по методике Лири данных мы

видим, что большинство испытуемых, обладают высокой степенью дружелюбия и альтруизма, влияющие на межличностное взаимодействие, что также подтверждает благоприятный уровень межличностного взаимодействия в данном коллективе.

В результате анализа полученных показателей по методике «16-факторный личностный опросник Р. Кеттелла» выявлено, что доминирующими среди респондентов являются факторы: N (Дипломатичность), А (Замкнутость – общительность), С (Эмоциональная устойчивость), В (Уровень интеллектуального развития) и Q3 (Организованность).

Результаты анализа полученных показателей по опроснику Томаса-Килменна изучения стратегии поведения в конфликтной ситуации показали, что в повседневной практике межличностного профессионального общения, основными стратегиями поведения в конфликтных ситуациях работники избирают сотрудничество и компромисс. Результаты исследования уровня конфликтности показали, что у членов трудового коллектива преобладает средний уровень конфликтности.

По итогам анализа результатов по изучению социально-психологического климата в коллективе было выявлено, что главным моментом в формировании благоприятного социально – психологического климата является взаимная симпатия друг к другу членов коллектива. В коллективе сложился неустойчивый, но достаточно благоприятный климат, данный коллектив оценивается с большей степенью благоприятности. Также, с помощью методики было выявлено, что коллектив неохотно принимает новых членов коллектива, их мнение не всегда учитывается, процесс адаптации нового сотрудника проходит без поддержки со стороны коллектива.

Анализ результатов по определению индекса групповой сплоченности Сишора показал, что в коллективе высокий уровень сплоченности. Это говорит о том, что коллектив сплочен, направлен на решение единых задач и

проблем.

В результате корреляционного анализа Пирсона были получены следующие данные:

Выявлена обратная значимая статистическая связь между удовлетворенностью трудом и значениями шкал доминирования и агрессивности методики Лири. Чем выше уровень отрицательных качеств, влияющих на межличностное взаимодействие, тем ниже удовлетворенность взаимодействия с этими людьми и деятельностью.

Прямая значимая статистическая связь была выявлена между удовлетворенностью трудом и значениями шкал альтруизм и дружелюбие. Чем выше уровень дружелюбия, обращения к людям, а значит и взаимоотношения, тем выше уровень удовлетворенности коллективом и деятельностью.

Прямая значимая статистическая связь была выявлена между удовлетворенностью профессиональной деятельностью и фактором А, который измеряет уровень общительности (Факторы личности по Р. Кеттелла).

Удовлетворенность профессиональной деятельности имеет высокую корреляционную положительную взаимосвязь с такими личностными факторами как общительность, дипломатичность и общие умственные способности.

Была выявлена отрицательная значимая корреляционная связь между уровнем удовлетворенности профессиональной деятельностью и уровнем конфликтности.

В результате корреляции между удовлетворенностью профессиональной деятельностью и социально-психологическим климатом была выявлена значимая корреляционная взаимосвязь.

Была выявлена значимая взаимосвязь между показателями по методикам, характеризующим удовлетворённость профессиональной деятельностью и групповой сплоченностью.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Результаты исследования могут быть использованы руководителями предприятий для анализа существующего положения в системе ситуационных условий, прогнозирования повышения уровня удовлетворенности трудом персонала, что имеет большое практическое значение для совершенствования системы работы с персоналом в современных организациях. Особенно значимой в рыночных условиях становится проблема отношения работников к осуществляемой деятельности, проблема удовлетворенности трудом, которая заключается в выявлении скрытых резервов. В нашей работе, мы рассматривали влияние следующих факторов: психологический климат и сплоченность коллектива, межличностные взаимодействия и индивидуально личностные качества сотрудников организации на удовлетворенность профессиональной деятельностью.

По результатам методика «Удовлетворенности коллективом и деятельностью» мы выяснили, что у 39% респондентов высокий уровень удовлетворенности, остальные исследуемые (46%), имеют средний уровень удовлетворенности, которые в большей степени удовлетворены, как организацией трудовой деятельности, так и коллективом.

«Методика изучения интегральной удовлетворенности трудом (Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов)» подтвердила результат предыдущей методики.

Результаты методики межличностных отношений Лири свидетельствуют о том, что в группе не наблюдается значительных отклонений по шкалам в ту или иную сторону, т.е. результаты достаточно усредненные, только 10% респондентов склонны к агрессии и эгоизму, которые в свою очередь отрицательно влияют на межличностное взаимодействие, а 79% исследуемых обладают высокой степенью дружелюбия и альтруизма, направленных на взаимодействие, и что подтверждает благоприятный уровень межличностных взаимодействий в

данном коллективе. С помощью линейной корреляции Пирсона установили тесную взаимосвязь между уровнем межличностных отношений и удовлетворенностью коллективом и трудовой деятельностью.

С помощью методики К. Томаса и Р. Килменна в адаптации И. Д. Ладанова была произведена оценка уровня конфликтности диагностируемого коллектива и выявлены стратегии поведения в конфликтных ситуациях. В повседневной практике межличностного профессионального общения, основными стратегиями поведения в конфликтных ситуациях работники избирают сотрудничество и компромисс, избегание. Во-вторых, приспособление, как стратегия принесения в жертву собственных интересов ради другого, используется реже. В-третьих, наименее предпочитаемой является стратегия соперничества как открытое противоборство за свои интересы. С помощью корреляционного анализа была получена прямая значимая связь между удовлетворенностью и уровнем конфликтности.

Для исследования личностных особенностей членов коллектива мы использовали 16-факторный личностный опросник Кеттелла, из результатов которого мы видим, что в коллективе преобладают такие факторы как N (Дипломатичность), А (общительность), С (Эмоциональная устойчивость), В (Уровень интеллектуального развития) и Q3 (Организованность). С помощью корреляционного анализа было установлено, что на удовлетворенность профессиональной деятельностью влияют такие личностные факторы как дипломатичность, общительность и уровень интеллектуального развития.

Для диагностики групповых факторов влияющих на удовлетворенность профессиональной деятельности работников применены следующие методики: общая оценка психологического климата (Столяренко Л.Д.), экспресс - методика изучения социально - психологического климата в коллективе О. С. Михалюка и А.Ю. Шалыто, методика сплоченности Сишора. Обобщая результаты использованных методик, можно сделать вывод о том, что в целом психологический климат в исследуемой организации благоприятен, характеризуется наличием высокой

сплоченности. Сплоченность - это качество, которое означает, что существующий состав группы построен наилучшим образом, что в нем достигнута необходимая степень развития отношений. Высокая сплоченность говорит о том, члены группы разделяют цели групповой деятельности и ценности, связанные с этой деятельностью, а так же согласие, единомыслие, взаимное принятие мнений. Корреляционный анализ подтвердил взаимовлияние изученных факторов на удовлетворенность профессиональной деятельностью.

Все это подтверждает выдвинутое нами предположение о том, что на удовлетворенность работой оказывают влияние разные факторы, среди которых личностные компоненты, психологический климат коллектива и межличностные отношения являются определяющими: чем лучше психологическая обстановка и межличностные отношения, тем выше степень удовлетворенности работой; между удовлетворенностью работой и взаимоотношениями в коллективе существует тесная взаимосвязь; между удовлетворенностью работой и личностными факторами существует тесная взаимосвязь.