

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО  
ОБРАЗОВАНИЯ  
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ  
Н.Г.ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра общей и социальной  
психологии

**«ФАКТОРЫ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ТРУДОМ И  
СУБЪЕКТИВНОГО БЛАГОПОЛУЧИЯ МЕДИЦИНСКИХ  
РАБОТНИКОВ ЧАСТНОЙ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ  
МЕДИЦИНСКИХ КЛИНИК»**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ

Студентки 5 курса 510 группы

направления 37.03.01 «Психология»

код и наименование направления

факультета психологии  
наименование факультета

Погосян Наталья Андреевн  
фамилия, имя, отчество

Научный руководитель		
доцент, к. социол. н		А.Ю. Смирнова
должность, уч. степень, уч. звание	подпись, дата	инициалы, фамилия
Зав. кафедрой		
декан, д.пс., доцент		Л.Н. Аксеновская
должность, уч. степень, уч. звание	подпись, дата	инициалы, фамилия

Саратов 2020 год

## **Введение**

**Актуальность** вопроса определяется современными, динамично изменяющимися условиями, в которых персонал является ключевым активом организации, обеспечивающим ее конкурентоспособность и устойчивое развитие.

Стоит отметить, что исследований удовлетворенности трудом медицинских работников достаточно мало; в связи с использованием различного психодиагностического инструментария их результаты сложно сравнивать и сопоставлять друг с другом. Практически отсутствуют эмпирические исследования, в рамках которых изучается использование целенаправленной системы мероприятий на повышение уровня удовлетворенности трудом у медицинских работников.

Понимание и удовлетворение текущих и будущих ожиданий и потребностей работников является залогом долгосрочного успеха и процветания организации. Это обуславливает необходимость дополнительного изучения данного феномена.

Другим структурным компонентом дипломной работы является понятие субъективного благополучия. Многоаспектность факторов удовлетворенности трудом и субъективного благополучия, создает предпосылку выдвижения гипотезы о связи данных феноменов и влиянии друг на друга.

Ведь для выявления психологической сущности субъективного благополучия важнейшей задачей является выявление факторов удовлетворенности трудом. Это определяет актуальность данной работы.

**Цель исследования** – проведение сравнительного анализа степени удовлетворенности и факторов трудом и субъективного благополучия среди

врачей и среднего медицинского персонала, а также медицинских работников частной и государственной клиник.

Для достижения целей были поставлены **задачи**:

1. Провести теоретический анализ литературы по теме удовлетворенности трудом и субъективного благополучия медицинских работников;

2. Осуществить подбор диагностического инструментария исследования и организовать процедуры его проведения;

3. Оценить степень удовлетворенности трудом у медицинских работников частной и государственной клиник;

4. Принять или опровергнуть гипотезу о значимом различии степени и факторов удовлетворенности трудом у среднего медицинского персонала и врачей, а также медицинских работников в сфере частной и государственной медицины.

### **Основная часть**

Квалификационная работа общим объемом в 67 страниц состоит из введения, двух глав, заключения, списка используемых источников, включающего 30 наименований и приложений. Главы имеют следующие названия: «Теоретическая часть. История и методология исследования удовлетворенности трудом и субъективного благополучия», «Эмпирическое исследование удовлетворенности трудом и субъективного благополучия медицинских работников государственной и частной медицинских клиник». Квалификационная работа содержит 3 таблицы.

В первом параграфе теоретической части было рассмотрено понятие «субъективное благополучие», а также его основные характеристики.

Термин «субъективное благополучие» широко используемый в зарубежной психологической литературе появился в отечественной психологии недавно. В нашей стране проблема субъективного благополучия практически не изучена, хотя имеет глубокие исторические корни. Хотя оценка человеком своей жизни, его эмоциональное отношение к ней являлись темой многих философских, социологических и психологических исследований. Исследования субъективного благополучия личности, невзирая на их достаточно длительную историю, в настоящее время приобретают особое значение. Это связано с тем, что субъективное благополучие становится не только своего рода мерилем качества жизни, но и внутренней инстанцией, регулирующей поведение и деятельность человека. Данное понятие освещено в работах многих зарубежных и отечественных авторов, но тем не менее Р.М.Шамянов, К.А.Альбуханова-Славская, Э.Динер и др. показали глубину некоторых аспектов субъективного благополучия. По мнению Р.М. Шамянова, субъективное благополучие – понятие, выражающее собственное отношение человека к своей личности, жизни и процессам, имеющим важное значение для личности с точки зрения усвоенных нормативных представлений о внешней и внутренней среде и характеризующееся ощущением удовлетворенности.

Субъективное благополучие личности представляет собой интегральное социально-психологическое образование, включающее когнитивный, эмоциональный, поведенческий компоненты и характеризуется субъективностью, позитивностью и глобальностью измерения.

Основными аспектами субъективного благополучия оказываются потребности и ценности, осознание их, своего поведения и результата деятельности по их удовлетворению, вызывающее определенное состояние (удовлетворенность, счастье, позитивные эмоции).

Второй параграф теоретической части посвящен изучению понятия «удовлетворенность трудом». В данном параграфе удовлетворенность

трудом рассматривается как часть субъективного благополучия. Перечисляются основные факторы удовлетворенности трудом, описанные в работах Л.С.Бляхмана. Более полная характеристика удовлетворенности трудом, а также основные показатели даются в работе Л. Джуэл «Индустриально-организационная психология», где подчеркивается, что удовлетворенность трудом – это психологический конструкт, наличие которого, а также степень его выраженности, влияет на профессиональное поведение человека. Л. Джуэл выделяет несколько теорий удовлетворенности трудом, в основе которых лежат разные объяснительные схемы. Изучая удовлетворенность, мы получаем информацию о силе привязанности персонала к компании, преданности работников своей организации, их желанием прилагать максимум усилий в ее интересах и разделять ее ценности и цели. Если ценный сотрудник балансирует на грани увольнения, то такая ситуация весьма опасна и нежелательна для организации.

Удовлетворенность трудом является интегративным показателем, отражающим благополучие личности в профессионально-трудовой деятельности.

В третьем параграфе описываются особенности удовлетворенности трудом медицинских работников, освещенных в рамках отечественной и зарубежной психологии. Применительно к профессиональной деятельности специалиста помогающей профессии она (удовлетворенность) понимается как соотношение между мотивационно - ценностной сферой личности работника и возможностью успеха деятельности по реализации ведущих мотивов.

В главе, посвященной эмпирическому исследованию удовлетворенности трудом и субъективного благополучия медицинских работников государственной и частной медицинских клиник была изложена организация исследования.

Исследование проводилось в несколько этапов на базе частной и государственной медицинских клиник среди медицинских работников различных специализаций. Нами были использованы методики :

- 1) «Утрехтская шкала увлеченности работой» (UWES) (Schaufeli, Bakker, 2003) в адаптации Д. Кутузовой (Кутузова, 2006);
- 2) Методика экспресс - диагностики удовлетворенности трудом (Brief Job Satisfaction Measure from Judge T.A., Locke E.A., Durham C. C.; Kluger A. N., 1998) адаптация русскоязычной версии Смирнова А.Ю.
- 3) Ольденбургский опросник выгорания (Demerouti, Mostert, & Bakker) в адаптации А.Ю. Смирновой;
- 4) Методика удовлетворенности карьерой (Greenhaus, Parasuraman, & Wormley) в адаптации А.Ю. Смирновой;
- 5) Анкета «Ожидания от организации».

При исследовании выборки медицинского персонала различных специализаций, работающих в сфере частной и государственной медицины учитывается гендерный аспект, что нам кажется, достаточно важно в связи с особенностями гендерных ролей мужчин и женщин в современном российском обществе.

Для обработки полученных данных применялась программа Microsoft Excel.

В данной методике увлеченность рассматривается как устойчивое и глубокое, затрагивающее различные психические процессы эмоционально-когнитивное и мотивационное состояние, которое не фокусируется на каком-то конкретном предмете, событии, человеке или форме поведения, а описывает отношение человека к работе в целом. Увлеченность работой рассматривается как позитивное состояние, связанное с работой, которое является одним из критериев психологического благополучия личности.

По результатам мы видим что мужчины в частной клинике более увлечены работой чем в государственной медицинской клинике. Обратную тенденцию мы наблюдаем среди женщин.

По результатам методики **экспресс-диагностики удовлетворенности трудом Месюры и Джаджи (версия Смирновой)** мы можем наблюдать что уровень удовлетворенности трудом среди женщин, работающих в сфере частной медицины меньше чем в государственной, у мужчин наоборот.

По результатам исследования удовлетворенности карьерой наблюдается более высокий уровень удовлетворенности карьерой у медицинского персонала государственной медицинской клиники.

Ольденбургский опросник включает в себя биополярную шкалу для диагностики эмоционального выгорания, а также одновременно увлеченности персонала работой. Выгорание персонала рассматривается как состояние, характеризующееся истощением и эмоциональной отстраненностью от работы.

По результатам ольденбургского опросника можем сделать вывод, что врачи в частной медицинской клинике менее подвержены эмоциональному выгоранию, что значительно отличается у среднего медицинского персонала. По гендерному аспекту также наблюдаются различия.

Увлеченность персонала работой, понимается авторами как состояние противоположное профессиональному выгоранию и характеризующееся энергичностью и включенностью в дела организации. По результатам исследования женщины ,работающие в сфере частной медицины более увлечены своей работой чем мужчины, обратная тенденция наблюдается среди персонала государственной медицинской клиники. Вне зависимости от формы собственности медицинской организации врачи более увлечены чем средний медицинский персонал. В связи с тем, что распределение данных с помощью критерия Колмогорова-Смирнова не по всем переменным является нормальным, нами был применен корреляционный

анализ Спирмена, который был посчитан при помощи статистического пакета SPSS – Statistics 17.0.

Посредством корреляционного анализа мы рассматривали взаимосвязи между массивами данных по данным анкеты и методик, используемых в исследовании. В качестве факторов удовлетворенности трудом нами были использованы данные полученные из анкеты. Также мы включили в рассмотрение показатель «Группа», который описывает принадлежность испытуемого к частному или государственному медицинскому учреждению, показатели «Возраст», «Пол» и «Должность».

Испытуемые в данном исследовании, относящиеся к частной организации, описывают свое место работы как престижное в большей степени, нежели сотрудники государственного учреждения. Интересно, что медицинские работники из государственной организации описывают в более позитивном ключе свои возможности развития по профессиональным навыкам и карьере, чем сотрудники частной клиники. Уровень удовлетворенности карьерой также выше в группе испытуемых, работающих в государственной организации.

Увеличение возраста испытуемых соответствует более высокими данными по увлеченности трудом, т.е. более старшие сотрудники сильнее погружаются в работу, преданы ей и гордятся своим трудом. Вместе с этим, аспекты удовлетворенности трудом менее выражены в связи с увеличением возраста. Так, более молодые сотрудники более удовлетворены указанными аспектами удовлетворённости трудом.

Сотрудники, относящиеся к среднему медицинскому персоналу, отличаются большей удовлетворенностью деятельности профсоюза, чувствуют уверенность в стабильности своей занятости, но меньше удовлетворены возможностями для НИОКР, внедрения инноваций. Обратные тенденции выявлены при рассмотрении врачей.

При дальнейшей статистической обработке нами был проведен критерий Манна-Уитни на данных по двум группам испытуемых, чтобы выявить значимые различия в результатах медицинских работников из частной и государственной медицинских клиник.

По результатам проведения критерия Манна-Уитни было выявлено, что по следующим переменным имеются значимые различия: «Удовлетворенность карьерой», «12. Возможности обучения и повышения квалификации», «13. Возможности должностного продвижения», «18. Престижность организации». По выявленным результатам мы можем судить о том, что в зависимости от места работы у испытуемых имеется разный уровень удовлетворенности трудом по указанным аспектам. На основе проведенного статистического анализа нами были сделаны следующие выводы: существуют различия по аспектам удовлетворенности трудом в двух исследуемых организациях, так испытуемые, относящиеся к частной организации, описывают свое место работы как престижное в большей степени, нежели сотрудники государственного учреждения. Интересно, что медицинские работники из государственной организации описывают в более позитивном ключе свои возможности развития по профессиональным навыкам и карьере, чем сотрудники частной клиники. Уровень удовлетворенности карьерой также выше в группе испытуемых, работающих в государственной организации. Так же мы можем судить о том, что более высокий уровень удовлетворенности трудом наблюдается при большей выраженности удовлетворенности трудом в рамках аспектов, которые выделяются в анкете. Так, стоит отметить важность рассмотрения отношений с руководителем и стиль руководства, особенности режима труда и отдыха, наличие перспектив по карьерному росту, параметры, касающиеся отношения к сотрудникам в плане стимулирования труда и соблюдения прав, поддержки инициативы со стороны персонала и качественное взаимодействия с управленцами. Также были выявлены связи между уровнем удовлетворенности трудом, различными аспектами удовлетворенности и

проявлениями увлеченности в процессе работы. Для большего энтузиазма и энергичности в работе важны как условия труда в рамках санитарно-гигиенических характеристик процесса работы, наличие социального пакета и престижность организации, так и отношение к сотрудникам в плане уважения прав и проявления поддержки инициатив. Были выявлены особенности проявления удовлетворенности и увлеченности трудом в контексте рассмотрения возраста, должности и пола испытуемых.

Таким образом, гипотеза нашего исследования подтверждена, существуют различия в выраженности степени и факторов удовлетворенности трудом у врачей и среднего медицинского персонала, а также медицинских работников частной и государственной медицинских клиник.

## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Для организации знания состояния удовлетворенности трудом – это фактически информация о кадровых рисках компании. В конечном итоге данная информация позволяет удерживать квалифицированных сотрудников и привлечь новых; повысить количественные и качественные результаты работы, срочность и точность выполнения заданий, обязательность сотрудников в отношении других людей, а также степень удовлетворенности клиентов организации. Анализ современного состояния проблемы удовлетворенности трудом медицинских работников позволил определить значимость, а также теоретическую и методологическую базу настоящего исследования.

Однако мы можем сделать вывод о недостаточной разработанности проблемы удовлетворенности трудом в российской современной науке, и в то же время об ее реальной значимости для любой организации, понимающей, что работа и карьера имеют для людей наибольшее значение наряду с личной жизнью, здоровьем, полноценным досугом.

В ходе теоретического осмысления поставленной проблемы нами был осуществлен подбор диагностического инструментария исследования, организована процедура его проведения.

Проведя анализ субъективных и объективных компонентов удовлетворенности трудом, можно сделать вывод о том, что результативность труда и удовлетворение работой зависит не только от уровня его технической оснащенности, профессиональных навыков работника, его умений и знаний, материального вознаграждения, но и от не всегда поддающихся учету показателей социального развития: нравственного потенциала личности, формы человеческого общения, атмосферы в трудовых коллективах. Возникает социально-психологический баланс, обуславливающий общее состояние удовлетворительности или неудовлетворительности человека выполняемой им работы.

Использованный в нашем исследовании статистический анализ позволил нам выдвинуть и проверить психологическую гипотезу о значимом различии степени и факторов удовлетворенности трудом у врачей и среднего медицинского персонала, а также медицинских работников частной и государственной клиник.

Полученные данные могут способствовать разработке рекомендаций и практическому применению результатов исследования.