

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**ФАКУЛЬТЕТ СОЦІАЛЬНОЇ ПЕДАГОГІКИ ТА ПСИХОЛОГІЇ**

**КАФЕДРА ПСИХОЛОГІЇ**

**Кваліфікаційна робота  
магістра**

на тему: Чинники задоволеністю працею співробітників страхових компаній

Виконав: студент II курсу, групи 8.0538-з  
спеціальності: 053 психологія  
освітньої програми: 053 психологія  
Берест Євген Максимович  
Керівник: к.психол.н., доцент кафедри  
психології Спіцина Л.В.  
Рецензент: к.псих.н., доцент кафедри  
психології Лукасевич О.А.

Запоріжжя  
2020

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Факультет \_\_\_\_\_  
Кафедра \_\_\_\_\_  
Рівень вищої освіти \_\_\_\_\_  
Спеціальність \_\_\_\_\_  
(код та назва)  
Освітня програма \_\_\_\_\_  
(код та назва)  
Спеціалізація \_\_\_\_\_  
(код та назва)

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Завідувач кафедри \_\_\_\_\_  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ року

**З А В Д А Н Н Я**  
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ/ПРОЕКТ СТУДЕНТОВІ (СТУДЕНТЦІ)

\_\_\_\_\_ (прізвище, ім'я, по батькові)

1 Тема роботи (проекту) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

керівник роботи

\_\_\_\_\_ (прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом ЗНУ від « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ року

№ \_\_\_\_\_

2 Строк подання студентом роботи \_\_\_\_\_

3 Вихідні дані до роботи \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4 Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) \_\_\_\_\_

5 Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## 6 Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв

7 Дата видачі завдання \_\_\_\_\_

## КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка

Студент \_\_\_\_\_  
(підпис) (ініціали та прізвище)

Керівник роботи (проекту) \_\_\_\_\_  
(підпис) (ініціали та прізвище)

## Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер \_\_\_\_\_  
(підпис) (ініціали та прізвище)

## РЕФЕРАТ

**Кваліфікаційна робота магістра:** 84с., 6 таблиць, 7 рисунків, 74 джерела, 5 додатків.

**Об'єктом дослідження** є рівень задоволеності працею співробітників страхових компаній.

**Предмет дослідження** є психологічні чинники, які формують рівень задоволеності працею співробітників страхових компаній.

**Метою даного дослідження** є психологічний аналіз чинників, які можуть впливати на рівень задоволеності працею співробітників страхових компаній, та встановити взаємозв'язок між певними чинниками та рівнем задоволеності працею.

**Гіпотеза дослідження:** Рівень задоволеності працею робітників більш престижних страхових компаній за рейтингом буде вище ніж в СК з меншим рейтингом тому, що в СК з високим рейтингом переважає внутрішня мотивація до праці.

**Методи дослідження:** – теоретичні (аналіз, осмислення й узагальнення літератури з проблеми дослідження); – емпіричні (спостереження, бесіда, анкетування, методи математичної статистики).

**Наукова новизна роботи** полягає в тому, що через підвищення рівня задоволеності працею, керівництво може отримати задоволеного працівника, який прагне працювати саме в цій компанії в даному колективі, що приводить до налагоджування та систематизування процесу функціонування всієї організації в цілому.

Результати даної роботи полягає в можливості розробки соціально-психологічної рекомендації для підвищення рівня задоволеності працею співробітників страхових компаній через покращення психологічних умов праці.

«ЗАДОВОЛЕНІСТЬ ПРАЦЕЮ», ТРУДОВИЙ ПРОЦЕС, ПРАЦІВНИКИ, КОЛЕКТИВ, СТРАХОВІ КОМПАНІЇ.

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. Теоретичний аналіз поняття «задоволеність працею».....	9
1.1. Соціально-психологічна сутність задоволеності працею, її структура.....	10
1.2. Ставлення працівника до праці як соціально-психологічний аспект трудового процесу, який впливає на рівень задоволеності працею.....	17
РОЗДІЛ 2. Психологічний аналіз чинників, що формують задоволеність працею .....	31
2.1. Аналіз психологічних підходів до обґрунтування чинників задоволеності працею.....	31
2.2. Аналіз психологічних чинників формування рівня задоволеності працею.....	42
РОЗДІЛ 3. Емпіричне дослідження рівня задоволеності працею і чинників, що впливають на її формування.....	51
3.1. Характеристика вибірки та методів дослідження.....	52
3.2. Аналіз результатів психодіагностичного дослідження рівня задоволеності працею і чинників, що впливають на її формування.....	59
ВИСНОВКИ.....	72
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	78
ДОДАТКИ.....	84

## ВСТУП

*Актуальність дослідження.* Задоволеність працею є складним соціально-психологічним утворенням, що складається як із загальної задоволеності, так і має великий вплив на ефективне функціонування організації. Ключове ж місце в останні роки займає визначення способів підвищення продуктивності, шляхів росту творчої ініціативи, а також стимулювання і мотивація персоналу.

Актуальність даної проблематики обумовлене тим, що задоволеність працею - це одна з важливих соціально-психологічних проблем, від якої залежить загальна задоволеність життям, та яка лежить в соціально-економічній площині. Як показують дослідження трудової діяльності, задоволеність працею є одним з важливих чинників підвищення продуктивності і ефективності праці робітників організацій.

Зниження задоволеності власною працею негативно впливає на ефективність праці працівника, призводять до негативних наслідків в кадровому забезпеченні системи: фактам плинності кадрів, погіршення трудової і виробничої дисципліни, прогулів, фактами недбалого ставлення до праці та компанії в цілому.

Дане дослідження психологічного аналізу чинників, які впливають на задоволеність працею дає змогу проаналізувати взаємозв'язок між певними психологічними чинниками та рівнем задоволеності працею для подальшого застосування в організаціях для підвищення продуктивного функціонування організації. Та перевірити чи є кореляція між психологічними умовами праці та рівнем задоволеності працею її співробітників, чи є зв'язок між рейтингом такої компанії та рівнем задоволеності працею її співробітників.

Про важливість обліку рівня задоволеності працею вказували В. Квінн, Д. і С. Шульц і багато інших [2, 25]. Герцбергом була розроблена модель мотивації персоналу з урахуванням чинників задоволеності працею. У теорії Олдхема і Хекмана представлені об'єктивні чинники роботи, пов'язані з

задоволеністю працею [1]. Дане дослідження присвячене вивченню психологічних чинників задоволеності працею працівників та проаналізувати їх взаємозв'язок .

**Об'єктом дослідження** є рівень задоволеності працею співробітників страхових компаній.

**Предмет дослідження** є психологічні чинники, які формують рівень задоволеності працею співробітників страхових компаній.

**Метою даного дослідження** є психологічний аналіз чинників, які можуть впливати на рівень задоволеністю працею співробітників страхових компаній, та встановити взаємозв'язок між певними чинниками та рівнем задоволеності працею.

**Гіпотеза дослідження:** Рівень задоволеності працею робітників більш престижних страхових компаній за рейтингом буде вище ніж в СК з меншим рейтингом тому, що в СК з високим рейтингом переважатиме внутрішня мотивація до праці.

Відповідно до мети дослідження були визначені наступні **завдання:**

- аналіз літератури, пов'язаної з вивченням поняття задоволеності працею, та яку роль у її формуванні відіграють умови праці;
- виокремити чинники, які впливають на рівень задоволеності працею;
- психологічний аналіз чинників, які формують рівень задоволеності працею;
- виявити зв'язок між умовами праці та задоволеністю працею працівників;
- провести якісний і кількісний аналіз результатів дослідження;
- розробити рекомендації з підвищення рівня задоволеності працею співробітників страхових компаній.

**Методи дослідження:**

- Опитувальник "Інтегральна задоволеність працею"(А. В. Батаршева)
- Мотивація професійної діяльності (методика К. Замфір в адаптації А. Реан)
- Діагностика особистісної і групової задоволеності працею В. А. Розанової.
- Тест незакінчених речень( власна інтерпретація спрямована на виявлення суб'єктивної оцінки психологічних умов роботи)
- Тест на задоволеність працею Р. Куніна

**Наукова новизна.** Узагальнюючи усі отримані теоретичні та практичні дані під час проведення дослідження, виокремивши рівень задоволеності працею, як інтегральну систему, що включає в себе певний ряд ціннісних орієнтацій та перелік особистісних мотивів, а саме внутрішню мотивацію співробітників відповідати престижності СК, досягнення певного рівня професіоналізму в даній сфері бізнесу, що веде до підвищення самооцінки особистості і задоволенням життям загалом. Усе це в робочому середовищі спонукає працівника до продуктивної та ефективної праці, яку він прагне вдосконалювати. Тобто через підвищення рівня задоволеності працею, керівництво може отримати задоволеного працівника, який прагне працювати саме в цій компанії в даному колективі, що приводить до налагоджування та систематизування процесу функціонування всієї організації в цілому.

**Практична значимість** даної роботи полягає в можливості розробки соціально-психологічної рекомендацій для підвищення рівня задоволеності працею співробітників страхових компаній через покращення психологічних умов праці.

База дослідження провідні страхові компанії «Аха страхування», «Арсенал», «Юнівес», «Українська пожежна страхова компанія», «Інго». У вибірку увійшли по 15 робітників зазначених страхових компаній. Усього у дослідженні узяли участь 75 респондентів.



## РОЗДІЛ 1

### ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПОНЯТТЯ «ЗАДОВОЛЕНІСТЬ ПРАЦЕЮ»

Задоволеність працею персоналу є однією з найважливіших категорій в сфері управління людськими ресурсами.

Дослідження рівня задоволеності працею дозволяє виявити рівень мотивації співробітників, чинники, що викликають демотивацію, визначити потенційну плінність кадрів. Значення дослідження задоволеності працею пояснюється тим, що вона знаходиться в тісному взаємозв'язку з іншими трудовими установками і може виступати передумовою формування лояльності персоналу.

Таким чином, проведення дослідження задоволеності персоналом роботи дозволяє виявити проблемні зони в компанії і визначити способи створення найбільш комфортного робочого клімату, ефективних і продуктивних умов роботи.

Існують різні підходи до визначення задоволеності працею.

Так, відомий американський соціолог Е.А. Локке розглядає задоволеність працею як результат оцінки своєї роботи, що дозволяє досягти певних цінностей, за умови, що ці цінності дають можливість задовольнити потреби індивіда. Потреби існують двох типів: фізичні і психічні, потреби зростання (розвитку). Розвиток здійснюється головним чином за допомогою відповідного характеру самої роботи [1].

Р. Штольберг характеризує задоволеність працею як психічний стан працівника, що відбиває його трудову установку, ставлення до життя, трудову мотивацію, потреби та очікування щодо роботи. Задоволеність працею є проявом психічної врівноваженості, результатом наявності таких обставин у трудовому процесі, які узгоджуються з потребами й очікуваннями або результатом відсутності таких потреб і очікувань, які в даній трудовій ситуації залишалися б незадоволеними [2].

На думку Г.Н. Соколової, задоволеність працею - це стан збалансованості вимог, що пред'являються працівником до змісту, характеру та умовам праці, і суб'єктивної оцінки можливості реалізації відповідних запитів [3].

Ворожейкін І.Є. визначає задоволеність працею як емоційно забарвлене стан збалансованості (співвідношення) між очікуваннями працівника і оцінкою їх реального здійснення [4].

Зіставлення підходів різних авторів дозволяє виділити наступні ключові моменти в розумінні сутності задоволеності працею:

- задоволеність працею являє собою емоційну реакцію працівника на сформовану на роботі ситуацію;
- задоволеність працею визначається тим, наскільки матеріальні, соціальні, духовно-моральні результати праці відповідають очікуванням людини.

Для більш глибокого теоретичного аналізу проблеми задоволеності працею співробітників необхідно проаналізувати соціально-психологічну сутність задоволеності працею, розглянути підходи до визначення її структури, виокремити ставлення працівників до праці як соціально-психологічний аспект трудового процесу, який впливає на рівень задоволеності працею.

### **1.1 Соціально-психологічна сутність задоволеності працею, її структура**

Починаючи з 30-х років, коли управління персоналом почали розглядати як один з підходів в менеджменті, роботодавці завжди були зацікавлені у вирішенні проблеми задоволення працею, так як розуміли, що задоволення працею впливає на її продуктивність.

Перші дослідження поняття «задоволеності працею» спонукалось бажанням підвищити продуктивність роботи, тобто вважалось, що шлях до

підвищення продуктивності лежить через підвищення рівня задоволеності працею, які були висловлені в 60-х роках В.Врумом (1964). Проаналізувавши результати декількох ґрунтовних досліджень, він виявив, що середня кореляція між задоволенням і продуктивністю праці дорівнювала +0,13. Відповідно до твердження С.Стаун (1984), вже в 70-х роках, як тільки зв'язок між задоволеністю працею і продуктивністю був визнан теоретиками і практиками сумнівним, дослідницький інтерес до цього питання помітно впав [27].

Факт зростання інтересу до вивчення задоволеності працею в 80-х роках обумовлений появою нової моделі «ставлення - поведінка». В обох випадках спочатку дослідники наївно вважали, що існує міцний, елементарний і єдиний керований зв'язок як між ставленням і поведінкою, так і між задоволенням і продуктивністю. Таким чином, ключовим було питання: «За яких умов рівень задоволення працівника своєю працею може мати наслідки для виробничих результатів?».

Найбільшим кроком вперед у вивченні взаємозв'язку «ставлення - поведінка» послужило визнання того, що обидва ці елементи повинні бути одночасно оцінені на рівні або загальних, або особистісних висновків.

Наступним у вивченні задоволеності працею, стали дослідни Подсякова та Вільямса (1986), які виявили величезну кількість фактів, що підтверджують різноманітність взаємозв'язків, тобто задоволеність працею почали розглядати не через призму підвищення продуктивності, а як цілісну структуру, яка відображає особистісні риси та уподобання людини [44].

У наш час Як показує досвід великих вітчизняних і зарубіжних компаній, більша частина з них регулярно проводить дослідження рівня задоволеності працею своїх співробітників.

Як правило, основні цілі даної процедури полягають в наступному:

- підвищення задоволеності персоналу працею;
- зниження плинності кадрів;
- з'ясування мотиваційних переваг людей;

- виявлення основних проблем і причин невдоволення співробітників.

Досягнення цих цілей повинно привести до створення оптимальних умов для максимально ефективної роботи кожної людини в компанії.

Систематичне дослідження рівня задоволеності працею дозволяє керівництву компанії з'ясувати і відстежувати аспекти діяльності підприємства, які подобаються співробітникам, а також ті, що викликають невдоволення, дискомфорт, знижують результативність і, врешті-решт, призводять до відходу цінних фахівців.

Аналіз теоретичних надбань з вивчення поняття «задоволеності працею» вивчався у різних аспектах:

- аспекти життєвого і професійного розвитку особистості (К. Абульхановой-Славського, Б. Ананьєва, Ж. Вірною, С. Карпенко, І. Кона, Н. Логінвитта, С. Максименко, В. Моргун та інших вчених);

- аспекти задоволеності працею як соціально-психологічного явища співвідношення людиною своїх актуальних і бажаних можливостей, її актуального рівня розвитку до вимог професійного середовища (роботи В. Бодрова, Ю. Забродина, А. Климова, М. Пряжнікова, А. Фонарьова та інших авторів)

- концептуальні питання вивчення еталонної моделі особистісної та професійної структури професіонала, співвідношення образу «Я-професійного» і «прообраз професіонала», оцінки їх неузгодження (А. Бондаренко, Василюк, Л. Дика, С. Смирнов, Н. Шевченко та інші) [56].

Термін «задоволеність працею» в сучасній психологічній літературі межує з такими поняттями, як «задоволеність життям», «благополуччя особистості».

Узагальнюючи теоретико-емпіричний матеріал, можна виділити наступні центральні позиції наукового вивчення поняття «задоволеності працею», як:

- емоційне відношення «Я» до свого життя, що є суб'єктивною оцінкою благополуччя (його пропагують Н. Водоп'янова, Д. Корольов, А. Саннікова, Г. Шаміонов)
- вивчення самоактуалізації особистості ( А. Маслоу),
- соціального інтересу ( А. Адлер)
- позиція самооцінки співвідношення «Я-реального» і «Я-ідеального» (її підтримує К. Роджерс) [31; 52; 67; 73].

У сучасних підходах задоволеність працею можна розглядати як інтегральну характеристику, яка складається із збалансованості вимог, що пред'являються працівником до змісту, характеру та умовам праці, і суб'єктивної оцінки можливостей реалізації цих вимог.

Вони відображає ставлення особистості до виконуваної роботи і умов праці. При цьому задоволеність працею може виступати як стабільна, стійка характеристика, яка не завжди залежить від характеристик самої роботи, а може залежати від особистих установок людини на «щастя» і «нещастя», які практично не змінюються з плином часу [3, 294].

Деякі дослідження вказують на те, що з плином часу загальна задоволеність життям починає надавати більш сильний вплив на задоволеність працею. Дослідження Харта (1999) показало, що задоволеність життям у досліджуваних була більш пов'язана з чинниками, які не пов'язані з працею. При цьому сильний взаємозв'язок цих чинників залишається незаперечним, що свідчить про важливість дослідження зовнішніх психологічних чинників, які могли впливати на рівень задоволеності працею працівників, яке в свою чергу підвищує рівень задоволеності власним життям [3, 294].

З іншого боку, В. Квінн зазначає, що було встановлено протилежне співвідношення: саме задоволеність працею є необхідною складовою загальної задоволеності життям, а ступінь задоволеності працею впливає на

всі аспекти ставлення до життя [1, 531]. При цьому відсутність задоволеності працею може вплинути навіть на стан здоров'я людини. Так, за даними Томпсона серед незадоволених працею в 3,3 рази більше людей із захворюваннями хребта [2, 82].

Таким чином підсумував усі погляди на задоволеність працею через різні аспекти, ми можемо встановити, що:

- Задоволеність працею - це стан збалансованості вимог, що пред'являються працівником до змісту, характеру та умовам праці, і суб'єктивної оцінки можливостей реалізації цих вимог.

- Задоволеність працею - це оціночне ставлення людини або групи людей до власної трудової діяльності, різним її аспектам, найважливіший показник адаптації працівника на даному підприємстві, в даній трудовій ситуації [2, 102].

Конкретними значеннями задоволеності працею є:

- 1) соціальна задоволеність працею як показник якості життя людини, якості його трудового життя, соціальних груп і населення в цілому;

- 2) функціонально-виробнича значимість задоволеності працею визначається впливом на кількісні та якісні результати праці, на обов'язковість щодо інших людей, на самооцінку працівником своїх ділових якостей і показників праці;

- 3) управлінські параметри задоволеності працею і стану соціально-трудових відносин взагалі.

- 4) задовільні, з погляду працівника, характер і умови праці - це найважливіший чинник авторитету керівника;

- 5) задоволеність (незадоволеність) працею часто є індикатором плинності кадрів і необхідності відповідних дій по її запобіганню;

- 6) залежно від задоволеності працею підвищуються або знижуються вимоги і домагання працівників (щодо винагороди за працю);

- 7) задоволеність працею є критерієм пояснення вчинків і дій окремих працівників та їх соціальних груп.

Серед чинників, що формують задоволеність працею, можна виділити наступні:

- 1) об'єктивні характеристики трудової діяльності (умови і зміст праці);
- 2) суб'єктивні особливості сприйняття і переживання ( домагання і критичність працівника, його самодисципліна);
- 3) кваліфікація та освіта працівника, стаж і досвід його трудової діяльності;
- 4) етапи трудового циклу (в процесі досягнення конкретного результату праці можуть бути виділені початковий, середній і кінцевий етапи, які задаються критерієм готовності продукції тощо) [56].

Існує цілий ряд досить конкретних значень задоволеності працею, що відбивають її роль, функції, наслідки в соціально-економічному житті, в організації та управлінні.

1. У результаті вивчення ставлення людей до благополуччя в побуті, соціально-економічній системі, соціальному клімату встановлено, що робота і кар'єра мають для них найбільше значення поряд з особистим життям, здоров'ям, повноцінним дозвіллям. Одним словом, задоволеність працею є насамперед соціальна задоволеність, найважливіший показник якості життя індивідів, груп, населення, нації.

2. Задоволеність працею має функціонально-виробничу значимість. Вона впливає на кількісні і якісні результати роботи, терміновість і точність виконання завдань, обов'язковість щодо інших людей. Ставлення до праці може ґрунтуватися на самооцінці працівником своїх ділових якостей і показників. При цьому самозадоволеність і самонеудовлетворенність можуть позитивно і негативно впливати на роботу залежно від конкретного випадку.

3. Турбота роботодавця про задоволеність людей їх працею визначає деякі суттєві типи управлінської поведінки, трудових відносин взагалі. Роботодавець часто скептично ставиться до виробничо-економічного ефекту всяких заходів щодо гуманізації праці і вважає їх фінансування нерациональним. Кошти на ці цілі зазвичай витрачаються під тиском профспілок, правових інстанцій або мас (працівників). Це відбувається через

непорозуміння важливості і значущості для виробничої сфери такого показника, як "задоволеність працею".

4. Задовільні з точки зору працівника характер та умови праці - це найважливіший чинник авторитету керівника.

5. Задоволеність працею часто є індикатором плинності кадрів і необхідності відповідних дій по її запобіганню.

6. Залежно від задоволеності працею підвищуються або знижуються вимоги і домагання працівників, у тому числі щодо винагороди за роботу (задоволеність може знижувати критичність щодо оплати праці).

7. Задоволеність працею є універсальним критерієм пояснення, інтерпретації самих різних вчинків окремих працівників і трудових груп. Вона визначає стиль, спосіб, манеру спілкування адміністрації з працівниками, тобто розрізняється поведінка задоволених і незадоволених працівників, управління задоволеними і незадоволеними людьми [34].

Задоволеність працею іноді розглядається як інтегральна характеристика, формуюча самооцінку задоволеності приватними аспектами трудової ситуації. Чинники, що впливають на неї, різноманітні: рівень запитів працівника до змісту і умов праці, об'єктивний стан останніх і адекватність їх суб'єктивної оцінки, міра власних зусиль суб'єкта в досягненні бажаних умов праці і можливість впливати на ці умови. Зв'язок задоволеності працею з результатами праці не завжди прямолінійна. Іноді вона буває навіть суперечлива. Працівник може бути задоволений працею, але мати низькі ефективність і якість праці.

У психології праці розрізняють загальну і часткову задоволеність працею. Загальна задоволеність працею характеризує задоволеність працею в цілому, а часткова - різними його аспектами і елементами виробничої ситуації [9].

Існує кілька принципів співвідношення між загальною і частковою задоволеністю працею:

1) загальна задоволеність виникає в результаті значної переваги позитивних або негативних чинників один над одним;



2) один з позитивних чи негативних чинників виявляється настільки значним, що визначає загальну задоволеність працею;

3) виникає відносна рівновага між позитивними і негативними чинниками, і загальна незадоволеність виявляється невизначеною [3].

Для можливості корегування загальної і часткової задоволеності працею необхідно встановити перш за все загальне ставлення до праці співробітника, бо якщо працівник вважає місце своєї праці тимчасовим та не має ніякого бажання працювати на даному робочому місці добре, то ні про який рівень задоволеності працею не може іти мови.

## **1.2 Ставлення працівника до праці як соціально-психологічний аспект трудового процесу, який впливає на рівень задоволеності працею**

Ставлення до праці характеризує певні якості людини, які реалізуються через прояв його фізичних і духовних сил.

Основними компонентами ставлення до праці є: трудові мотиви і установки працівників, трудова активність і їх внутрішній стан, викликане виконуваною працею. Виділяють об'єктивні та суб'єктивні чинники, що формують ставлення до праці та задоволеність нею.

Ставлення до праці характеризує ступінь прагнень людини проявляти свої фізичні та духовні сили, використовувати свої знання і досвід, здібності для досягнення визначених кількісних і якісних результатів [58].

Ставлення до праці – це складне соціальне явище, яке являє собою єдність трьох елементів:

- мотивів і орієнтацій трудової поведінки;
- реальної трудової поведінки;
- оцінки робітниками трудової ситуації ( вербальною оцінкою).

Усі чинники формування ставлення до праці можна поділити на об'єктивні та суб'єктивні.

Об'єктивні чинники створюють зовнішні, незалежні від суб'єкта, передумови його діяльності, які пов'язані з особливостями виробничого і невиробничого середовища.

Суб'єктивні чинники визначаються індивідуальними особливостями людини (стать, вік, освіта, сімейний стан, професія, стаж, досвід, загальна і професійна культура, характер, темперамент, направленість інтересів, ціннісних орієнтацій і установок у сфері праці) і є результатом відображення зовнішніх умов у свідомості та психіці робітника [63].

Об'єктивні чинники поділяються на дві групи:

- загальні – форми власності; економічний рівень розвитку країни, регіону, галузі; рівень життя населення; ситуація із зайнятістю і безробіттям; стан культури, освіти, охорони здоров'я; соціальна політика і соціальний захист населення;

- специфічні – зміст і привабливість праці; виробничі умови і безпека праці, оцінка праці на підприємстві; якість і об'єктивність нормування праці; морально-психологічний клімат у колективі; соціально-демографічна структура трудового колективу; самостійність діяльності і ступінь участі в управлінні та ін. [50].

Об'єктивні чинники є стимулами, зовнішніми збудниками до трудової діяльності, а суб'єктивні - мотивами, внутрішніми збудниками конкретної особи.

Ставлення до праці робітників знаходиться під впливом об'єктивних (зовнішніх) чинників. Але останні стають збуджуючим мотивом, стимулом, коли вони трансформуються через внутрішній світ людини (її життєві ідеали, прагнення, мотиви трудової діяльності). Ця трансформація неоднакова у людей різного віку, статі, характеру, темпераменту, освіти, досвіду і т.д. Тому в одному й тому ж колективі люди працюють по-різному: сумлінно, ініціативно, байдужо, з порушеннями.

Для характеристики ставлення до праці використовуються такі оцінки - позитивну, негативну, нейтральну.

В залежності від ставлення до праці розрізняють такі типи робітників:

- супернормативний тип – виключно активні та сумлінні працівники (таких приблизно 10%);
- нормативний тип – сумлінні робітники, які орієнтовані на виконання вимог і норм (65-70%);
- субнормативний тип – недостатньо сумлінні робітники, які діють потай (20%);
- ненормативний тип – несумлінні робітники (5%) [52].

Про ставлення до праці за конкретних умов можна робити висновки, аналізуючи об'єктивні чи суб'єктивні показники.

Об'єктивні показники ставлення до праці характеризують результати трудової діяльності, рівень відповідальності, сумлінності, ініціативності та дисциплінованості працівників. На основі цих показників розробляють емпірично перевірені критерії ставлення до праці: виконання виробничих завдань у кількісних і якісних показниках, виявлення ініціативи у використанні раціональних прийомів і методів роботи тощо.

Слід зазначити, що самі по собі перелічені показники не забезпечують повної характеристики ставлення до праці, тому що на рівень їх виконання можуть впливати кваліфікаційні та психофізіологічні потенції працівника (у сумлінних, ініціативних працівників можуть спостерігатися низькі трудові показники через слабе здоров'я, недостатню кваліфікацію).

Для більш повної характеристики ставлення до праці слід урахувувати ціннісні орієнтації особи, структуру та ієрархію мотивів її трудової діяльності, загальне задоволення працею та її умовами – суб'єктивні показники ставлення до праці.

Найважливішими суб'єктивними показниками є структура трудової мотивації та задоволення працею.

Ставлення до праці і задоволеність працею є саме тими показниками, які дозволяють визначати рівень і ступінь адаптації працівника до умов праці в самому широкому сенсі цього слова.

Характер і зміст праці формують ставлення до неї — історично змінну характеристику трудової діяльності.

Ставлення до праці — це емоційно-волева установка особистості на працю, тобто вираження її позиції. Залежно від змісту і характеру праці переважає ставлення до неї, як до засобу, що забезпечує існування, чи як до нагальної життєвої потреби. У першому випадку праця має для людини лише інструментальну цінність, бо виступає як засіб реалізації інших потреб, що можуть перебувати поза самою працею. Наприклад, посада, котра дає право доступу до якогось ексклюзивного клубу, а отже, можливість проводити дозвілля серед «сильних світу цього», за побутовою шкалою цінностей може перевищувати цінність самої праці, її фахову привабливість [31; 32].

Відтак ставлення до праці може бути як до:

- суспільно важливої цінності, що виражає місце трудової діяльності в загальній системі цінностей суспільства та особистості;
- конкретного виду трудової діяльності, професії, що має певний суспільний статус і престиж;
- конкретної роботи з урахуванням змісту та умов праці, потреб і мотивів, зв'язаних з даною працею, на даному робочому місці, у даній виробничій організації. Таке ставлення поєднує орієнтацію трудової поведінки, реальну поведінку, оцінку працівниками трудової ситуації (вербальну поведінку) [73].

Як відомо з метою подолання байдужості до праці, використовується преміювання, гнучкий режим роботи, заохочення вільним часом, раціоналізація і гуманізація праці. До речі, раціоналізація більше стосується стимулювання, а гуманізація — мотивації праці.

Мотивація праці (від франц. *motif* — збудження) — освідомлене спонукання до активної трудової діяльності суб'єкта, пов'язане з намаганням задовольнити повні потреби [48].

Мотиви є внутрішніми чинниками. Вони тісно зв'язані з цінностями й ціннісними орієнтаціями.

Цінності — це усвідомлена людьми значущість певних об'єкта. Для оволодіння об'єктом, що є цінністю люди часто здатні пожертвувати всім.

Цінності — це значущість певних об'єктів (духовних явищ, предметів і речей реальної дійсності) стосовно їх відповідності чи невідповідності потребам суспільства, соціальної групи, особистості за моральними і естетичними вимогами, що вироблені людською культурою і є продуктами суспільної свідомості.

Це особливе суспільне ставлення, завдяки якому потреби і інтереси індивіда чи соціальної групи переносяться на світ об'єктів, надаючи їм певних соціальних властивостей, що не пов'язані прямо з утилітарним призначенням цих об'єктів.

В процесі своєї соціалізації індивід інтерналізує (засвоює) цінності, які є основою соціальних норм. Утворюється системи цінностей — людей цінностей суспільства чи групи, в яких індивідуальні цінності взаємозв'язані таким чином, щоб кожна з них посилювала іншу і цим самим утворювалось узгоджене ціле.

Цінності — це «опорні точки» людської культури, а мотиви — внутрішньоособистісної структури [37].

Визнані особистістю соціальні цінності перетворюються на її ціннісні орієнтації. Ціннісні орієнтації — сприйняття особистістю певних цінностей і визнання їх за цілі життя чи основні засоби досягнення таких цілей, що є щонайважливішим чинником, який регулює, детермінує мотивацію особистості і її поведінку.

Докладним вивченням орієнтації займався Т. Парсонс. В своїй структурно-функціональній теорії він трактує орієнтацію як:

- здатність суб'єкта дії вичленити потрібні об'єкти із оточуючого середовища — пізнавальна чи когнитивна;
- вирізняти об'єкти, що мають значення для вдоволення його потреб — катектична
- здійснювати порівнювальну оцінку об'єктів щодо спрямованості дії — оціночна [49, 82].

Т. Парсонс вирізняє такі ціннісні орієнтації, що регулюють дії альтернативи (крайні точки континуумів оцінки орієнтації):

- ефективність — афективна нейтральність (емоційне чи спокійне ставлення до об'єкту);
- специфічність — дифузність (намагання до певної обмеженої мети чи до декількох змішаних);
- універсалізм — партикуляризм (застосування загальних чи унікальних критеріїв оцінки об'єктів);
- колективізм — індивідуалізм (прагнення до досягнення переважно колективних чи індивідуальних цілей);
- дописування — досягнення мети (очікування дій, зв'язаних з дописуваними чи досягнутими цілями, ролями, статусами) [49, 103].

Важливо знати, що в залежності від ставлення до об'єкта вирізняється, так звана, інструментальна орієнтація, коли певний об'єкт (річ, предмет, суб'єкт чи вид діяльності) розцінюється як засіб досягнення інших цілей.

Орієнтація буває експресивною, в разі емоційної прихильності до об'єкту, а не просто його оцінки щодо практичної користі.

Завдяки цілісній орієнтації людина ніби виривається з полону мотивів і прямує до цінностей. Цінності стають метою життя індивідів, решта відступає на другий план. Якщо такими є цінності праці, то вона із примусової перетворюється на вільну.

Мета виконує інтегруючу роль: стимули і цінності, якщо вони усвідомлюються людиною, стають метою її праці. Коли у людини щось не виходить із досягненням мети, то вона відчуває невдоволення.

Невдоволення — емоційно забарвлений стан збалансованості між прагненнями (запитами, потребами) і мірою їх реалізації. Невдоволення є сигналом про те, що з досягненням мети не все гаразд. Причиною невдоволення можуть бути слабкі стимули (мала заробітна плата), незреалізовані мотиви (невизнання керівником), неможливість досягти мети, зреалізувати головну цінність життя [2, 82].

Невдоволення з перших двох причин є ситуативним і легше піддається управлінському впливу. Невдоволення через неможливість зреалізувати

головні цінності життя індивіда є стійким, тривалим і, зазвичай, має скритий характер.

Ступінь задоволення працею, що є головним об'єктом вивчення соціологами, — це суб'єктивна оцінка працівниками можливостей реалізації своїх вимог до змісту, характеру та умов праці. Задоволення є комплексним показником, оскільки воно визначається не тільки змістом і характером праці, а й умовами праці, зарплатою, відносинами в колективі тощо. Цей показник є головним у трудовій адаптації працівників [57].

Трудовий процес, без огляду на його детальну нормативну регламентацію, проявляє себе через множину індивідуальних і групових трудових поведінок і є унікальним у тому сенсі, що реалізується шляхом пристосування людини до його функціонально-технологічних умов. У ньому відбувається поєднання об'єктивно заданого нормативними приписами і особисто значущого, яке сформовано на основі інтересів, ціннісних орієнтацій і прагнень, — усього того, що свідчить про самореалізацію індивіда, мотивує його поведінку [33].

Поведінка людини у трудовій діяльності має дуже складну структуру. З одного боку, людина підпорядковує свої дії приписам і нормам професійного середовища, а з іншого — вона як активний і відносно самостійний агент вибирає альтернативні напрямки поведінки. Трудова поведінка людини свідчить про те, як людина розуміє соціальне оточення, як саме визначає своє місце в суспільному виробництві, що вважає найбільш значущим для реалізації професійного потенціалу. Свої трудові вчинки людина здійснює, усвідомлюючи і порівнюючи соціокультурні й нормативні компоненти трудової ситуації із власними інтересами, потребами та професійними можливостями. Інакше кажучи, людина мотивує свою трудову поведінку, «пропускаючи» зовнішні чинники через свою свідомість.

Трудова мотивація — це процес вибору людиною обґрунтування свого способу участі в трудовій діяльності.

Основи чи передумови мотивації називають мотивами. Вони визначають предметно-змістовий аспект мотивації, її доміанти і пріоритети.

Мотивами є значущі чинники соціального і предметного оточення, а також цінності, установки, переконання особистості.

Звідси вирізняється мотивація зовнішня, що не зв'язана зі змістом певної діяльності, з вирішенням якихось завдань, проте обумовлена зовнішніми стосовно його обставин (заробітна плата, відносини в трудовому колективі, режим роботи як мотиви до праці) і внутрішня, що зв'язана не з зовнішніми обставинами, а з самим змістом діяльності, вирішенням якихось завдань, їх сенсом (цінностями, установками, переконаннями особистості).

Трудова діяльність людини, як правило, ґрунтується одночасно на кількох мотивах, що становлять так зване мотиваційне ядро. Воно має певну ієрархічну структуру, яка залежить від конкретної трудової ситуації, тобто:

- вибору фаху або місця роботи;
- повсякденної праці за вибраним фахом;
- трудового конфлікту;
- зміни місця роботи або фаху;
- інновацій, зміни характеристик навколишнього середовища [62].

Постійне підтримування дієздатності й позитивної мотивації працівників називається соціальним регулюванням трудової поведінки. Соціальне регулювання здійснюється за допомогою різних (економічних, адміністративно-правових, соціально-психологічних) методів, які спонукають (мотивують), примушують і стимулюють людину до виконання своїх службових обов'язків, формують відповідні зразки трудової поведінки.

Мотивація як внутрішній збудник зумовлена необхідністю задоволення певних потреб. Російський соціолог В. Верховін визначає потребу як турботу індивіда про забезпечення необхідних умов власного існування, самозбереження, прагнення збереження стійкої рівноваги із середовищем. Загалом потребою можна вважати усвідомлення індивідом необхідності в певних матеріальних і духовних благах [58].

Потреби спонукають людину до економічної діяльності, нагородою за таку діяльність стають багатство, кар'єра, влада.



Природним для будь-якої людини є потяг до життєвих вигод. Людина не може почувати себе особистістю, якщо вона не задовольнятиме своїх матеріальних потреб. Людина усвідомлює свою гідність тільки тоді, коли її не пригнічують матеріальні турботи, дрібні буденні нестатки.

Потреби є основою діяльності людини, її внутрішнім спонукальним мотивом. Зміст потреб визначається як особистісними оцінками, критеріями, установками і цінностями людини, так і об'єктивними умовами її життєдіяльності, рівнем розвитку економіки, культури.

Залежно від того, які види потреб (матеріальні, культурні чи соціальні) є пріоритетними, на тому чи тому життєвому етапі формуються різні групи мотивів. Найбільшу групу мотивів зв'язано з обґрунтуванням вибору сфери професійної і трудової спеціалізації. Це можуть бути мотиви забезпечення життєво важливих благ, які здебільшого пояснюються матеріальною заінтересованістю та орієнтацією на заробіток; мотиви життєвого покликання з домінуючою орієнтацією на зміст праці; мотиви престижу з орієнтацією на певний статус.

Тільки сукупна дія цих мотивів може сформувати повне задоволення людини своєю працею, що буває не часто.

У вітчизняній соціології домінують дві концепції мотивації праці. Одна з них зв'язує зміни у ставленні до праці лише зі змінами в системі матеріального стимулювання, а інша — зі змінами у змісті і характері самої праці. Соціологом О. Здравомисловим спробував поєднати ці концепції [60].

Згідно з концепцією є О. Здравомислова чотири рівні мотивації трудової діяльності. Перший, вихідний, рівень — матеріальна заінтересованість у результатах праці. Людина в будь-якому суспільстві працює насамперед задля того, щоб придбати певну кількість матеріальних благ, необхідних для неї самої та для її сім'ї.

Проте, щоб заробіток справді був стимулом до праці, він має відповідати не тільки індивідуальному трудовому внеску працівника, а й соціальній нормі, що склалася. Людина оцінює свій заробіток, порівнюючи його з тим, скільки отримують інші, і з тим, що можна на нього купити.

Другий рівень — зміст праці. Людина працює не тільки заради заробітку, а й із інтересу до змісту самої роботи. Буває, що людина вибирає роботу, яка оплачується не дуже високо, але захоплює її своїм змістом.

Третій рівень визначається взаєминами в колективі, де людина працює, відносинами з керівником, колегами по роботі. Часто людина переходить на іншу роботу тільки через те, щоб потрапити до іншого колективу, в оточення приємних для неї людей.

Четвертий рівень мотивації — усвідомлення сенсу своєї праці. Цей рівень вінчає всю систему мотивації, ніби підносить її на нову сходинку. Людина усвідомлює, заради чого вона працює, розуміє свою значущість, місце в суспільстві, необхідність працювати якісно і продуктивно. Ясна річ, кожний наступний рівень мотивів не відмінняє попереднього [62].

Будь-яка концепція мотивації трудової діяльності в різних ситуаціях матиме різну результативність. Тому дослідження ставлення до праці неможливе без конкретного аналізу форм його прояву в установках і поведінці індивіда. Розгляд ставлення до праці як емпіричного феномена потребує відповіді на запитання: які конкретно вияви економічних відносин формують соціально-типові установки на працю і через які дії ці установки найбільше проявляються [64, 263].

Соціальним установкам, особистісним диспозиціям, які акумулюють природні задатки індивіда, його соціальний досвід і мотивують його поведінку належить особливе місце в системі мотивації.

Соціальна установка — загальна орієнтація індивіда на певний соціальний об'єкт, його готовність до певної активності і дій стосовно даного об'єкту. За В. Томасом і Ф. Знанецьким, соціальна установка є суб'єктивною орієнтацією індивіда як члена групи, спільноти, суспільства на ті чи ті цінності, що дописують певні соціально визнані способи поведінки [63, 19].

Соціальна установка має три аспекти:

- когнитивний — усвідомлення об'єкта;
- афективний — емоційна оцінка об'єкта;

- поведінковий — послідовна поведінка стосовно об'єкта. Відповідно цим аспектам соціальна установка виконує функції-пристосування, пізнання, саморегуляції та захисту.

В залежності від того, на який об'єктивний чинник діяльності спрямована установка (мотив, мету, умову діяльності) вирізняються такі її рівні: смисловий, цільовий і операційний [72].

В залежності від потреб, на основі яких виникають установки, останні поділяються на фіксовані, актуальні, елементарні. Установка може виникати на основі потреби, що багато раз реалізується в одній і тій же ситуації. З закінченням дії така установка не зникає, а переходить у «потенційний стан» готовності діяти таким же чином за умови появи того ж поєднання потреби і ситуації. Така установка називається фіксованою.

Установка, яка перестає існувати зразу після завершення дії, що регулювалася нею і місце її займає інша установка, називається актуальною.

Елементарні установки не усвідомлюються індивідом, формуються на основі життєзабезпечуючих потреб і реалізуються в самих простих предметних ситуаціях.

Схильність індивіда до певного типу поведінки в тій чи тій ситуації є його диспозицією.

Вищим типом спрямованості особистості є переконання, тобто система досить сталих поглядів, соціальних цінностей, ідеалів, принципів, норм, установок, що глибоко залегли в свідомості людини.

Мотиватором поведінки особистості є також її функціональний стан, який визначає можливість і успішність реалізації різних видів діяльності [64].

Розгляд проблем праці і ставлення до неї в контексті способу життя дає змогу оцінити багатоманітність потреб суб'єкта праці, джерела формування яких виходять за межі трудової організації. Такий підхід полягає в тому, що визначається місце праці у способі життя, у системі цінностей суб'єкта, залучення суб'єкта до трудової діяльності, продуктивність його праці; місце працівника у структурі трудової організації (рівень відповідальності, визначеність трудових функцій) його соціальні характеристики. Вивчення

суб'єкта праці на робочому місці передбачає з'ясування його особистих інтересів і дає змогу виявити можливості реалізації його трудового потенціалу активності у формуванні власного способу життя.

Інтерес — це спрямованість суб'єкта на значимі для нього об'єкти, зв'язані з задоволенням його потреб. Інтереси приводяться в дію мотиваційним механізмом, що є сукупністю зовнішніх та внутрішніх чинників тобто стимулів, які спрямовують людину на здійснення певної трудової діяльності з метою задоволення власних потреб.

Стимулювання праці — (від лат. stimulus — стрекало, палиця) — спонукання до праці через заохочення, винагороди за трудові зусилля. Це форма опосередкованого впливу на поведінку людей на відміну від наказів, розпоряджень, завдань, норм, які є елементами примусового управління працею. Стимули — це зовнішні чинники [29].

Стимул — це збуджувальна причина поведінки.

Стимули можуть бути:

- матеріальні умови і форми отримання матеріальних благ, що спонукають працівника до активної діяльності (виробничі умови, заробітна плата, премії, додаткова відпустка тощо);
- моральні — певна система моральних заохочень, що включає різні форми соціальної оцінки цієї діяльності;
- соціальні — засновані на задоволенні потреб у самореалізації, певному соціальному оточенні тощо.

Вирішальним для залучення людей до трудової діяльності є матеріальний стимул. Він буде дійовим лише тоді, коли результати праці правильно оцінюються ринком, а це можливо лише за умов конкуренції. Незароблені гроші не можуть бути стимулом. Незаслужені пільги і привілеї підривають ринкові стимули.

Поряд з матеріальними стимулами діють моральні. Треба зважати, що люди, навіть з великими амбіціями, але з малим матеріальним достатком дуже чутливі до моральних стимулів. А забезпечених людей надзвичайно

інтересують престижність праці, просування по службі, можливість збільшення вільного часу, поліпшення умов праці тощо [10, 582].

В економічно розвинутих країнах накопичено позитивний досвід щодо застосування комплексного стимулювання на основі систем «гуманізації праці», «якості робочого часу» тощо.

Матеріальні мотиви в порівнянні зі стимулами, які є об'єктивною категорією, мають суб'єктивно-ідеальний характер. Вони зв'язані зі світоглядом, економічною свідомістю та культурою людини. Мотиви — це, власне, стимули, які пройшли через свідомість людини, або самостимули. Система стимулів проявляється через внутрішні особисті мотиви людини, які залежать від її життєвого досвіду, моральних якостей, переконань, звичок. Глибинною основою мотивів економічних дій, як уже було сказано, є прагнення успіху, свободи, добробуту.

Коли під впливом стимулів і мотивів відбувається реалізація особистих інтересів, то це значить, що сформувалася заінтересованість людини в певному об'єкті, опанування яким і є задоволенням потреб.

Матеріальні інтереси за своєю суттю близькі до потреб, це ніби форма їхнього прояву. Інтереси проявляються в поведінці людини, вони різні. У кожної людини, кожної соціальної групи є власні інтереси. Не можуть бути абсолютно однаковими особисті інтереси робітника, підприємця, службовця і державного чиновника. Але всі вони можуть об'єднатися навколо найважливіших суспільних інтересів.

Особистий інтерес завжди був первинним серед економічних інтересів. Будь-яка політика зазнає краху, якщо вона не спирається на особистий інтерес.

Матеріальним носієм особистого економічного інтересу є грошовий доход. Реалізуючи особистий економічний інтерес, людина орієнтується на певний зиск, якусь вигоду. Досягнення цього за умов ринкової економіки є основою економічного самоствердження особистості.

Якщо в конкретному економічному середовищі люди не можуть цивілізованими засобами досягти певних матеріальних результатів, то їхні

інтереси спрощуються і виступають як економічні інстинкти. Це сукупність актів поведінки людини, що виникають як реакція на зовнішні економічні обставини і спрямовані на забезпечення нагальних життєвих функцій людини [65].

## РОЗДІЛ 2

# ПСИХОЛОГІЧНИЙ АНАЛІЗ ЧИННИКІВ, ЩО ФОРМУЮТЬ ЗАДОВОЛЕНІСТЬ ПРАЦЕЮ

### 2.1 Аналіз психологічних підходів до обґрунтування чинників задоволеності працею

Найважливішою складовою частиною проведення дослідження рівня задоволеності працею є визначення чинників задоволеності.

Задоволеність працею залежить від багатьох чинників. Вони формують оціночне ставлення працівників до їх трудової діяльності або суттєво впливають на нього.

Однією з найбільш перших теорій, що виявляє чинники задоволеності працею, прийнято вважати двухфакторну теорію мотивації Ф. Герцберга.

Згідно даної змістовної теорії мотивації, до чинників, що викликають задоволення - мотиватори, відносяться власне змістовні характеристики трудової діяльності, успіхи і досягнення особистості або групи в праці, перспективи кваліфікаційно-професійного, у тому числі і кар'єрного, зростання, визнання з боку соціального оточення, в Зокрема, показники престижного і іміджевого характеру, а також відповідальність. Гігієнічні чинники - чинники, що викликають незадоволення - Херцберг співвідносить з ергономічними умовами праці, рівнем матеріальної винагороди, стилем керівництва, характером міжособистісних відносин у трудовому колективі і політикою організації [11].

Таким чином, задоволеність працею, як правило, підвищується при оптимізації мотиваційних чинників.

У разі ж поліпшення гігієнічних показників найчастіше знижується незадоволеність працею, але далеко не завжди змінюється показник задоволеності працею.

До теорій, що виділяють чинники задоволеності працею, можна віднести теорію характеристик роботи Дж. Р. Хекман і Г. Р. Олдхема. Автори виділили п'ять характеристик роботи, необхідних для того, щоб робота приносила співробітникам задоволення:

- 1) різноманітність навичок - чим більше навичок і вмінь потрібно для роботи, тим вона привабливіше для виконавця;
- 2) завершеність робочого завдання - роботи, які складають єдине ціле, більш змістовні, ніж роботи, які є лише деякою частиною всієї роботи;
- 3) важливість роботи - роботи, які важливі для інших людей, більш змістовні, ніж незначні роботи;
- 4) автономність - самостійність підвищує самооцінку працівника;
- 5) зворотний зв'язок - роботи, в які включена зворотний зв'язок, що показує, як співробітник виконує свою роботу, більш змістовні, ніж роботи без зворотного зв'язку [31, 58].

М. Аргайл виділяє наступні чинники задоволеності працею:

- заробітня плата. У багатьох дослідженнях випробовуваних просили розташувати але значимості різні джерела задоволення працею, і заробітна плата зазвичай займала одне з перших трьох місць. При цьому вона набагато частіше виступала як джерело розчарування, ніж задоволення. У шкалах, що визначають задоволеність працею, задоволеність заробітком завжди присутня як головний компонент, що безпосередньо впливає на повну задоволеність;
- відносини з співробітниками. За значущістю цей чинник стоїть поруч із зарплатою. Основні очікування від співробітників - матеріальна та соціальна підтримка. За ще важливіше - допомогу в досягненні спільних цілей;
- стосунки з керівництвом. Задоволеність тими, хто тобою керує - ще одне джерело соціального задоволення, одержуваного від роботи. Соціальна підтримка, що виходить від керівника, включаючи похвалу і заохочення, створення приємної творчої атмосфери можуть знизити наслідки стресів - занепокоєння і депресію;



- можливості просування по службі. Досягнення і визнання - це два найбільш часто званих джерела задоволеності працею;

- інші чинники задоволеності - задоволеність умовами; фірмою; організацією часу; наданням вільного статусу і особистої ідентичності; перспективні життєві цілі; почуття спільності діяльності, поділюване з іншими людьми; вимушена активність [5].

У рамках дослідження, проведеного інститутом Геллапа, були визначені наступні показники задоволеності працею (сформульовані у вигляді питань, позитивні відповіді співробітників на які виявляють рівень задоволеності працею) [6]:

- Чи знаю я, що від мене очікується на роботі?
- Маю я матеріалами та обладнанням, необхідними для правильного виконання моєї роботи?
- Чи є у мене можливість на роботі щодня займатися тим, що я вмію найкраще?
- Оголошували мені подяку або хвалили за добре виконану роботу за останні дні?
- Чи виявляє мій безпосередній керівник або будь-хто інший на роботі турботу про мене як про особистість?
- Чи є на роботі людина, яка заохочує мій ріст?
- Чи вважаються на роботі з моєю думкою?
- Чи дозволяють мені відчувати важливість моєї роботи, завдання, цілі моєї компанії?
- Чи вважають мої колеги своїм обов'язком виконувати роботу якісно?
- Чи працює в моїй компанії один з моїх кращих друзів?
- Розмовляв зі мною хто-небудь про моє прогресі за останні шість місяців?
- Чи були у мене можливості для навчання і росту протягом минулого року?

Існує ряд досліджень, в яких розглядаються також і суб'єктивні чинники задоволеності працею. Так, Д. Шульц, С. Шульц в якості чинників, що впливають на ступінь задоволеності працею, називають: вік, стать, статус, стаж роботи, емоційну стабільність / нестабільність, стан здоров'я та інші [7].

Виходячи з "суб'єктивного" підходу до виділення чинників задоволеності працею можна зробити висновок, що ступінь задоволеності працею знаходиться в тісній залежності від рівня домагань людини. Людина з більш високим рівнем домагань більш критично ставиться до всіх елементів робочої ситуації, причому задоволеність буде тим менше, чим вище рівень домагань [8].

Таким чином, механізм формування задоволеності працею залежить від багатьох чинників. Всю сукупність цих чинників можна умовно розділити на:

- внутрішні, пов'язані з трудовою установкою (ціннісні орієнтації на працю);
- зовнішні, пов'язані з обставинами, з якими працівник стикається на своєму робочому місці;
- особистісні.

В узагальненому вигляді чинники задоволеності працею співробітників організації:

- Внутрішні(зміст роботи, ступінь відповідальності, незалежності, різноманітність навичок, конгруентність роботи (відповідність роботи здібностям працівника і його можливостям) вимоги до кваліфікації).
- Зовнішні( оплата і організація праці, соціальний клімат у колективі, умови праці, можливість підвищення кваліфікації та просування по службі, соціальні гарантії та пільги, стиль керівництва, ступінь участі працівника в ухваленні рішення та ін.).
- Особистісні(демографічні характеристики (вік, стать, кваліфікація, сімейний стан та ін.), психологічний тип особистості (властивості характеру, локус контролю та ін.), загальні психічні передумови (стан здоров'я), ціннісні орієнтації) [44].

Наявність великої кількості чинників, що впливають на задоволеність працею, обумовлює складність вимірювання його рівня у співробітників. Одна і та ж ступінь задоволеності може бути наслідком впливу різних чинників.

Серед них:

- об'єктивні характеристики трудової діяльності,
- суб'єктивні особливості сприйняття і переживання (домагання і критичність працівника),
- кваліфікація та освіта працівника, стаж трудової діяльності, етапи трудового циклу,
- інформованість, особлива матеріальна чи моральна мотивація праці (надають значення праці),
- адміністративний режим в організації, підтримання позитивної оцінки і самооцінки,
- рівень очікування (наявність або відсутність, відповідність Реальності або невідповідність),
- офіційне і публічне увагу до проблем праці, громадську думку і т.д. Практично всі перераховані чинники є керованими і існують реальні соціальні технології, що дозволяють регулювати задоволеність працею [22].

Задоволеність працею відображає рівень відповідності праці вимогам, які ставить до неї робітник. Це обумовлено якістю трудового життя.

Якість трудового життя - показник оцінки соціально-трудоких відносин

Якість трудовою життя — це інтегральне поняття, що всебічно характеризує рівень і ступінь добробуту, соціального і духовного розвитку людини через її діяльність в організації. При цьому якість життя людей певної території чи держави визначається сукупним впливом економічних, соціальних, демографічних, екологічних, географічних, політичних і моральних чинників як об'єктивного характеру.

Якість трудовою життя виступає основним показником оцінки соціальна - трудових відносин [40].

Участь людини в економічній діяльності характеризується її потребами і можливостями їх задоволення, що обумовлені, передусім, характеристиками людського потенціалу: здоров'ям, моральністю, здібностями, освітою і професіоналізмом.

Поліпшення якості трудового життя передбачає поліпшення: соціально-економічного змісту праці, розвитку тих характеристик групового потенціалу, що дозволяють роботодавцям більш щільно використовувати інтелектуальні, творчі, організаторські, моральні здібності людини. Відповідна якість трудового життя повинна мати умови для того, щоб дати вихід творчим здібностям працівника, коли головним мотивом стає не тільки заробітна плата, а й задоволення від трудових досягнень у результаті самореалізації і самовираження.

Якість трудового життя визначається низкою елементів:

- робота повинна бути цікавою, тобто характеризуватися вищим рівнем організації, змістовності і включати творчі елементи;
- працівник:: мають одержувати справедливу винагороду за працю і визнання своєї праці;
- робота повинна здійснюватись в безпечних і здорових умовах
- праці;
- нагляд з боку керівництва повинен бути мінімальним, але здійснюватися завжди, коли в цьому виникає необхідність;
- забезпечення можливості використання працівниками соціально-побутової інфраструктури підприємства;
- участь працівників у прийнятті рішень, що торкаються їхніх робочих інтересів;
- забезпечення працівнику гарантій роботи (правова захищеність), можливості професійного росту і розвитку дружніх взаємин з колегами [46].

Із самого визначення якості трудового життя випливає, що дане поняття споконвічне взаємозалежне з теоріями мотивації.

Як відомо, джерелом розвитку особистості є задоволення її потреб. В умовах переходу до ринкових відносин важливо простежити вплив теорій

мотивації, заснованих на потребах, на поведженні людини в організації. При цьому під мотивацією розуміється процес спонукання кого-небудь (окремого працівника чи групи) до діяльності з досягнення конкретних цілей. Це те, що змушує людину (групу) діяти і поводитися певним чином. Це сполучення інтелектуальних, фізіологічних і психологічних процесів, що у конкретних ситуаціях визначають те, наскільки рішуче діє працівник і в якому напрямку зосереджується вся його енергія. Поводження людини визначається безліччю мотивів. Розуміння мотивів і потреб має ключ до пояснення розвитку особистості.

Фізіологічні потреби пов'язані з забезпеченням виживання. Вони включають потреби в їжі, воді, притулку, відпочинку і т. д. Відповідно по теорії Маслоу, людина працює, насамперед, для задоволення своїх фізіологічних потреб. Формами їхньої реалізації можуть бути оплата праці, премії, субсидії, грошова допомога тощо.

Потреби в безпеці включають потреби в захисті від фізичних і психологічних небезпек з боку навколишнього світу, їхнє задоволення пов'язане, наприклад, із системою пенсійного забезпечення, страхуванням на випадок хвороб, бонусами у вигляді акцій і т. д.

Соціальні потреби(потреби в причетності) — це почуття належності до чого-небудь чи до кого-небудь, почуття соціальної взаємодії, прихильності і підтримки. Проявом соціальних потреб є приналежність до підприємства, бригади, трудового колективу, відчуття причетності до справ організації [60].

Потреби в повазі включають потреби в самоповазі, компетентності, повазі з боку оточуючих, у визнанні. Потреби самовираження — це потреби в реалізації своїх потенційних можливостей і розвитку особистості, що можуть задовольнитися через службове зростання, можливість пишатися своєю працею, оволодіння новими знаннями, підвищення кваліфікації і т. п. Оскільки з розвитком людини розширюються її потенційні можливості, потреби в самовираженні ніколи не можуть бути цілком задоволені, а отже, і процес мотивації діяльності через потреби нескінченний.

Ставлення до праці — категорія, що відображає фундаментальні засади системи цінностей особистості, комплекс мотивів, які пов'язують особистість з діяльністю і суспільством. Дана категорія виражає зв'язок між працівником та суспільством, працівником та працею щодо виробництва та розподілу матеріальних і духовних благ [38].

У ній поєднано декілька типів відносин: сприйняття праці як однієї з найважливіших життєвих цінностей, ставлення до професії, ставлення до праці в конкретних виробничих умовах. Ставлення до праці може бути позитивним, негативним та нейтральним.

Ставлення до праці залежить від складної системи мотивів трудової діяльності, пов'язаних з різними показниками. Загалом, ставлення до праці може проявлятися як у об'єктивній, так і суб'єктивній формах. До об'єктивних показників належать ступінь ініціативи, відповідальності й сумлінності в роботі, рівень дисциплінованості. В остаточному підсумку вони знаходять відображення в кількості та якості продукції, що випускається. До суб'єктивних показників належать: рівень зарплати, стосунки в колективі, зміст та умови праці. В залежності від цих показників у працівника формується задоволеність чи незадоволеність працею.

Задоволеність працею — емоційно-оцінне ставлення працівника, трудового колективу до виконуваної роботи та умов, в яких вона здійснюється. Взаємозв'язок задоволення працею з рівнем продуктивності, якістю праці та трудовою дисципліною найчастіше опосередкований характером і змістом праці, стажем роботи працівників на одному підприємстві, престижем даного виду праці [65].

Трудовий колектив реалізує свої цілі й завдання, головні з яких — випуск продукції, виробництво матеріальних благ, надання послуг. Відповідно до цього у колективі складаються свої соціальні цінності та норми, формуються вимоги до рівня освіти, кваліфікації, індивідуальних характеристик працівника. З іншого боку, людина, яка стала до роботи, має власні життєві цілі, потреби, цінності, стандарти поведінки. Відповідно до них працівник висуває зустрічні вимоги щодо характеру, організації, умов,

оплати праці, можливостей професійного зростання. В процесі трудової діяльності й відбувається взаємодія працівника і колективу, їх пристосування одне до одного (адаптація).

Трудова адаптація — соціальний процес засвоєння особистістю нової трудової ситуації, який характеризується активною взаємодією особистості й трудового середовища [27].

Функції адаптації працівника полягають у сприянні стабільності колективу, зміцненні його згуртованості; створенні умов для самовираження і самореалізації особистості, розвитку її творчих, соціальних нахилів; забезпеченні умов для соціалізації молоді.

Основними видами адаптації працівника є професійна, соціально-психологічна, технологічна, міжособистісна, соціально-побутова.

Професійна адаптація виявляється в оволодінні професійними вміннями та навичками, формуванні професійно необхідних якостей, розвитку стійкого позитивного ставлення працівника до своєї професії.

Технологічна адаптація — полягає в тому, що при входженні особистості в трудовий колектив, їй необхідно вивчити технологію виробництва, особливості і можливості устаткування, яке використовується при виготовленні виробів або інші технологічні процеси, пов'язані з працею.

Міжособистісна адаптація — одна з найважчих, тому що вимагає від особистої особливих якостей, таких як висока комунікативність, доброзичливість до оточення, шанобливого ставлення до старших за віком і більш досвідчених співробітників, необхідності прислухатися до думки товаришів по службі, вміння ставити колективні інтереси вище від особистих [62].

Соціально-побутова адаптація передбачає вивчення розташування в трудовому колективі важливих об'єктів: їдальні, оздоровчого пункту, кімнат відпочинку.

Соціально-психологічна адаптація полягає в ознайомленні працівника з членами колективу, особливостями міжособистісних стосунків, засвоєнні традицій та цінностей, вимог колективу щодо кожного члена.

Показниками соціально-психологічної адаптації є встановлення позитивних взаємин з колегами, безпосереднім керівником. Цей загальний настрій поступово утверджується, набуває відносної самостійності, починає активно впливати як на індивідуальний настрій, ефективність діяльності окремих працівників, так і всього колективу, що свідчить про наявність у ньому певного соціально-психологічного клімату.

Важливим показником є задоволеність умовами роботи. Сюди включають все, що стосується екології та ергономіки робочого місця: наявність і зручність розташування інструментів, освітленість, якість питної води, використовуваної в офісі, і т. п.

Задоволеність умовами роботи пов'язана зі ступенем інформованості персоналу про поточний стан справ в компанії. «Якщо співробітники харчуються тільки чутками і домислами, а достовірна інформація до них не доводиться, то виникають різні побоювання, наприклад: « їм є що приховувати, значить чутки про банкрутство не позбавлені підстави, отже, пора давати оголошення про пошук нового місця роботи »[ 4]. Звичайно ж, система інформування не повинна ставити під загрозу збереження комерційної таємниці підприємства [32, 320].

Одним з основних елементів інформування є доведення персоналу бачення майбутнього організації, її цілей. Успішні лідери, представляючи своє бачення організації, активізують і себе, і персонал.

До умов роботи потрібно відносити і такі особливості, як місце розташування фірми, зручний режим (графік), супутні роботі можливості цікавих зустрічей, поїздок і т. д.

Задоволеність оплатою праці, матеріальною винагородою тісно пов'язана з суб'єктивною оцінкою ступеня справедливості відносин. Тому керівництву потрібно звертати увагу на наступні моменти:

- чи відповідає рівень оплати ваших працівників рівню оплати аналогічних фахівців в інших компаніях;
- співставні чи зусилля і винагороду працівників підприємства.



Істотним є питання про те, хто і як оцінює роботу фахівців, оскільки результати такої оцінки закладаються в основу системи матеріальної винагороди. Суб'єктивізм, помилки в оцінці і несправедливість стимулювання руйнують лояльність і мотивацію працівників, що стає гальмом розвитку культури компанії, може викликати протиріччя, конфліктні ситуації.

Для більшості працівників важливі відносини з безпосереднім керівником. Вони очікують не тільки виплати певної суми грошей, а й уваги до своєї особистості. Недоступність керівника або взаємне нерозуміння між керівництвом і працівниками можуть істотно знизити ефективність роботи підприємства.

Задоволеність кар'єрою. Значна частина працівників прагне до посадового або кар'єрного росту. Тому обмеження можливостей кар'єрного росту може призводити до яскраво вираженої незадоволеності і навіть агресивності в поведінці [30].

Досить суттєвою складовою є задоволеність оточенням. Найчастіше воно настільки сильно впливає на настрій, працездатність, бажання продовжувати роботу на цьому місці, що при певних негативних обставин людина може прийняти рішення про звільнення. В силу цього останнім часом затребувані тренінги, метою яких є формування командних відносин в колективі. У той же час для задоволеності працею цілком достатньо, щоб оточення не викликало негативних емоцій, наприклад роздратування. Психологи також рекомендують уникати створення якихось спеціальних привілеїв для керівництва, які збільшують розрив між ним і іншими працівниками.

За спостереженнями психологів, задоволеність працею має зворотний зв'язок з кількістю обмежень, що накладаються організацією на працівника у вигляді правил, приписів і т. П. «Якщо співробітник побачить, що сума покладених обмежень перевищує його суб'єктивну норму, шанси виникнення лояльності зменшаться. Практичним наслідком цього явища стає необхідність правильним чином знайомити надходить на роботу з новими

для нього обмеженнями. Він повинен знати причину того чи іншого правила і що було до того, як воно виникло.

До тих пір поки співробітник не усвідомив, які правила йому доведеться виконувати, не можна говорити про його лояльності. [4].

В цілому ж на індивідуальному рівні задоволеність працею кожного пов'язана із задоволенням унікального поєднання його актуальних потреб. Досягнення цієї мети висуває в якості однієї з основних завдань кадрового менеджменту вивчення потреб претендентів на вакантні посади і працівників підприємства. Одним з практичних і досить ефективних інструментів, які можна використовувати з цією метою, є методика вивчення мотиваційного профілю особистості, яку розробили американські вчені Шейла Річі і Пітер Мартін [1]. Ці вчені виділили дванадцять основних потреб людини і запропонували тест для вивчення їх відносної значущості (актуальності) для цього працівника. Кількісно виражену значущість цих потреб автори методики називають мотиваційним профілем. Особливості мотиваційного профілю враховуються не тільки при вирішенні питання про відповідність претендента на вакантну посаду професійним вимогам, а й під час здійснення заходів, спрямованих на підвищення задоволеності працею. Мотиваційний профіль дозволяє реалізувати принцип провідного мотиву, який спонукає працівника залишатися відданим компанії.

## **2.2 Аналіз психологічних чинників формування рівня задоволеності працею**

Для впливу на рівень задоволеності працею працівників і для підвищення їх готовності напружено працювати в інтересах організації необхідно не тільки виключити ті зовнішні чинники, які можуть знижувати задоволеність працівників, а й створювати умови для підвищення рівня задоволеності працею через покращення психологічних чинників внутрішньої мотивації працівників (визнання досягнень, можливості

професійного і кар'єрного росту, пропозиція перспективної і змістовної роботи і т.п.).

Задоволеність працею - найбільш очевидний психологічний результат трудової мотивації. Задоволеність працею є інтегральною характеристикою, що відбиває задоволеність різними аспектами трудової діяльності та елементами виробничої ситуації. Задоволеність працею формується в результаті оцінки трудової діяльності за критеріями задоволення значимих і актуальних потреб працівника, яка визначається шляхом співвіднесення очікувань працівника (сформувалися при оцінці ймовірності задоволення вимог) з реальними результатами праці [38].

Механізм формування задоволеності працею залежить від багатьох чинників, які слід враховувати в управлінській діяльності. Ці чинники можна розділити на внутрішні, зовнішні та особистісні.

Для цього потрібно проаналізувати кожен з окремих психологічних чинників в організації:

### *1. Організаційна культура*

Відкритість, орієнтація на працівника, заохочення участі працівників у вирішенні проблем організації, традиції, що підкреслюють єдність інтересів організації та працівників, підвищують задоволеність персоналу.

Організаційна культура будується не тільки на політиці компанії, а ще на створенні сприятливого соціально-психологічного клімату.

Соціально-психологічний клімат — відносно стійкий і типовий для певної групи загальний емоційний настрій, який формується у процесі спільної трудової діяльності колективу через спілкування між людьми.

На нього впливають дві групи чинників. До першої належать чинники макросередовища: суспільно-економічна формація, умови життя людини, особливості великих соціальних груп суспільства, які різняться віком, соціальним станом, національністю. Другу групу становлять чинники місцевого (локального) характеру: виробничі (зміст і характер, рівень організації, умови праці); соціальні (система оплати, стимулювання праці,

організація суспільного життя, система інформування); соціально-психологічні (особливості окремих членів колективу, діяльність керівника).

Вивчаючи соціально-психологічний клімат, його показники поділяють на об'єктивні і суб'єктивні. До об'єктивних належать виробничі показники. Вони свідчать, наскільки клімат сприяє виконанню головних завдань колективу. Групу суб'єктивних показників становлять задоволеність працею та різними чинниками виробничого оточення, стабільність колективу, задоволеність стосунками з керівництвом і колегами по роботі, рівень і частота конфліктів [38].

Форми прояву соціально-психологічного клімату віддзеркалюють багатоманітність людських стосунків. Це, перш за все, спрацьованість (результат координованої взаємодії людей, які беруть участь у суспільному трудовому процесі) і сумісність (оптимальне поєднання якостей людей, за якими забезпечується найбільша ефективність їх діяльності).

Рівень конфліктності в організації залежить від ступеня порозуміння між її членами з питань спільної діяльності. Порозуміння дозволяє об'єднати зусилля колективу в одному напрямку, суперечності ускладнюють координацію діяльності, призводять до дестабілізації стосунків в організації, погіршення соціально-психологічного клімату.

Особливості взаємовідносин в колективі проявляються у формах спілкування між членами трудових організацій. Перевага якихось одних форм спілкування — наказів або прохань, пропозицій або питань, обговорення або порад — характеризує особливості взаємовідносин в колективі і тим самим є показником соціально-психологічного клімату.

Найважливішими умовами задоволеності керівництвом є сприятлива корпоративна культура, оптимальний стиль лідерства, комунікативна і управлінська компетентність керівника. У цьому полягає вміння прийняти рішення, взяти на себе відповідальність, здатність організувати роботу, висловити подяку. Важливим елементом управлінської діяльності, що впливає на задоволеність керівництвом, є делегування повноважень і відповідальності персоналу [30].

У процесі соціально-психологічних досліджень встановлено, що працівники організацій віддають перевагу дбайливому лідеру, орієнтованому на людей і процеси. При цьому від нього очікують організаторських здібностей, професіоналізму.

У житті людей взаємовідносини в організації набувають особливої цінності для кожного члена, тому що у взаємодіях з іншими людьми кожен член організації може дати собі самооцінку. Через взаємовідносини людина усвідомлює свою власну суспільну сутність, яка породжує почуття більшого чи меншого задоволення собою або оточенням. Стійкі взаємовідносини впливають на настрій членів трудових організацій, викликають покращення або погіршення самопочуття людини. Різні настрої, характеризуючи психічні стани людей, свідчать про якість соціально-психологічного клімату в колективі.

Порушення нормального соціально-психологічного клімату колективу називається "кліматичним збуренням". Під кліматичним збуренням розуміють значні відхилення від сформованого у колективі соціально-психологічного стандарту стосунків між його членами. Розрізняють зовнішні і внутрішні причини "кліматичних збурень".

Зовнішні причини, що породжують "кліматичні збурення": недоліки соціально-економічного і побутового характеру, недоліки виробничого характеру, обговорення новин дня, неробочий настрій у зв'язку з видачею зарплати і премії.

Внутрішні причини: антипатія, взаємна неповага, незадоволеність один одним, неспрацьованість, послаблення контролю членів колективу у ставленні один до одного, коли знижується взаємна вимогливість, залишаються безкарними дрібні і серйозні провини, відсутність належних ділових і особистісних якостей у керівника, що служить причиною різного роду недоліків в організації діяльності підлеглих, а невміння налагоджувати контакти з людьми, негативні наслідки стилю керівництва підсилюють конфліктні ситуації; особистісні особливості членів колективу, що викликають дисгармонію відносин.

## *2. Комунікаційні процеси в організації*

Задоволеність підвищують прямі відкриті комунікації, обізнаність працівників про стан справ і перспективи розвитку компанії, інформованість але найважливішим виробничим і соціальним проблемам.

Взаємовплив колективу й особистості тісно пов'язаний з емоціями. У наш час порушено емоційну настроєність багатьох трудових колективів. Падіння життєвого рівня, неповна зайнятість, страх втратити роботу викликають роздратування, породжують невпевненість у власних силах, побоювання майбутніх змін, що значно знижує емоційний потенціал трудових колективів. Негативна емоційна настроєність знижує продуктивність праці, породжує конфліктні ситуації.

Соціальний трудовий конфлікт — це різновид соціального конфлікту, рівень максимального розвитку суперечностей між соціальними суб'єктами економічних і трудових відносин, що здійснюється у сфері трудової діяльності. В його основі лежать будь-які види боротьби між індивідами, мета яких — досягнення або збереження засобів виробництва, економічної позиції, влади чи інших цінностей, що мають суспільне визнання [37].

Взаємовплив колективу й особистості значною мірою залежить від соціально-демографічних, соціальних і психологічних особливостей його членів. Високий ступінь однорідності колективу за такими ознаками як стать, вік, освіта, рівень кваліфікації і наявність на цій основі спільності інтересів, потреб, ціннісних орієнтацій є чинником, що сприяє виникненню тісних зв'язків між працівниками. Соціологічні дослідження показують, що гомогенність первинного трудового колективу сприяє згуртованості колективу не тільки на виробництві, але й у години дозвілля. Члени гетерогенного колективу розділяються на неформальні групи, мають різні за цими групами інтереси, інколи зовсім протилежні, а тому і на виробництві досить низька продуктивність праці, оскільки не має однастайності в діях, а в години дозвілля такі колективи рідко відпочивають разом. Загалом, соціологічні дослідження свідчать про те, що чим вищі взаємовідносини в

групі, тим кращі в ній показники продуктивності праці й участь її членів у суспільній роботі [59].

### *3. Престижність роботи в організації*

Чим краще імідж компанії в очах споживачів, партнерів і громадськості, тим вище задоволеність персоналу працею в організації

Найважливішою складовою трудової мотивації є ступінь виконуваної працею. Було б природно припустити, що підвищення задоволеності працівників своєю працею в організації неминуче призведе до підвищення їх продуктивності. І хоча між задоволеності людини місцем роботи і задоволеністю працею і робочими показниками існують досить складні відносини, багатьма дослідженнями показано, що висока задоволеність працею дійсно робить позитивний вплив на роботу персоналу. Це пов'язано з тим, що висока задоволеність працівників своєю працею в організації покращує їх ставлення до роботи і до організації, сприяє зростанню рівня трудової і виконавської дисципліни та як результат - продуктивність працівників підвищується [68].

У той же час, не можна стверджувати, що більш високий рівень задоволеності автоматично веде до більш високим робочим результатами. Висока задоволеність для деяких категорій працівників може супроводжуватися низьким рівнем продуктивності, тобто працівник, дуже задоволений своїм місцем і своєю працею, може працювати з прохолодою, не напружуючись.

Розглядаючи зв'язок між задоволеністю працею в організації і робочим поведінкою персоналу, слід звернути увагу і на негативні наслідки незадоволеності працею. Це проявляється в тому, що, чим менше працівник задоволений місцем роботи і змістом виконуваної роботи, тим слабкіше його зв'язку з компанією, в якій він працює. Це виражається не тільки в схильності до звільнення, але і в зниженні рівня трудової і виконавської дисципліни, в підвищенні схильності до прогулів.

#### 4. Створення мотивуючої робочого середовища.

Перед керівником, стурбованим досягненням високої віддачі від своїх підлеглих, стоїть завдання формування такої робочого середовища, яка буде максимально ефективно впливати на їх трудову мотивацію.

Під мотивуючої робочим середовищем ми розуміємо весь контекст професійної діяльності персоналу організації, що включає як характеристики робочих завдань, так і характеристики робочої ситуації, які впливають на трудову мотивацію працівників.

Системне розгляд проблеми трудової мотивації працівників організації потребує врахування таких чинників:

- індивідуальні характеристики працівників,
- особливості виконуваної роботи,
- характеристики робочої ситуації, в якій протікає трудова діяльність [44].

Сенс створення мотивуючої робочого середовища полягає в тому, щоб отримати максимальну віддачу від людського капіталу організації. І психологічний клімат, який складається в колективі і умови роботи, і її зміст, і перспективи професійного та кар'єрного росту, і взаємини з безпосереднім керівником, і багато іншого - це елементи робочого середовища. Завдання керівника - зробити її мотивуючої, тобто підвищує рівень трудової мотивації його підлеглих.

Задоволеність змістом і характером праці займає центральне місце. Інтерес до процесу діяльності може бути важливим мотивуючим чинником. Сукупність особливостей діяльності, що спонукають людину до її виконання, в психології називають процесуально-змістовної мотивацією.

Процесуально-змістований мотив - це завжди стан радості, задоволення від своєї справи» [2]. Про високу процесуально-змістовну мотивацію можна говорити в тих випадках, коли людина досягає високих результатів не тому, що їй обіцяно велику винагороду або здійснюється жорсткий контроль роботи, а через те, що йому приносить задоволення сам процес діяльності.



Вивчаючи людей, які отримують задоволення від своєї роботи, вчені виділили такі показники процесуально-змістовної мотивації [2]:

- відчуття повної включності в діяльність;
- повна концентрація уваги, думок і почуттів на ділі;
- відчуття того, що чітко знаєш, як слід діяти в той чи інший момент, чітке усвідомлення цілей;
- відсутність боязні можливих помилок і невдач;
- втрата звичайного почуття усвідомлення себе і свого оточення, як ніби «розчинення» в своїй справі.

Орієнтуючись на ці показники, керівники можуть коригувати як свої управлінські дії, так і процес діяльності працівників.

Американські вчені-біхевіористи [3] виділяють три «психічних стани», які відчувають працівником, які визначають його задоволеність працею і професійну мотивацію:

- відчуття значущості (працівник повинен відчувати, що його діяльність є стоїть і важливою в прийнятій ним системі цінностей);
- відчуття відповідальності (він повинен бути впевнений, що несе особисту відповідальність за результат своїх дій);
- знання результату (він повинен мати можливість оцінити результати своєї роботи).

Відповідно до цих поглядів Т. Соломанідіна і В. Соломанідін [1] наводять принципи проектування роботи з точки зору задоволеності її виконавців. До такого переліку вони включили наступні вимоги:

- робота повинна мати мету, т. е. приводити до певного результату;
- працівники повинні оцінювати роботу як важливу і гідну бути виконаною;
- робота повинна давати можливість працівникові приймати рішення, необхідні для її виконання, тобто. е. бути автономною в встановлених межах;
- виконуючи обов'язки, працівник повинен отримувати зворотний зв'язок, оцінюватися в залежності від ефективності праці;

- робота повинна приносити справедливе, з точки зору працівника, винагороду.

Виконуючи відповідну цим вимогам роботу, людина відчуває приємні відчуття, які спонукають його працювати добре. Таке включення в роботу через позитивних відчуттів від якісного виконання своїх обов'язків, а не під впливом зовнішніх чинників американські вчені називають внутрішньою мотивацією. Це поняття збігається з терміном процесуально-змістовна мотивація, але в більшій мірі стосується трудової або професійної діяльності.

Робота, що відповідає всім описаним вимогам, викликає почуття задоволеності змістом роботи, мотивує працівників, дає відчуття причетності. Така робота або професійна діяльність, на думку авторів цієї моделі, має високий мотиваційним потенціалом. Слід зауважити, що вона не в однаковій мірі спонукає людей до більш ефективної діяльності. Вченими виявлена пряма залежність між потребою в особистісному зростанні та високою мотивацією при виконанні роботи з високим мотиваційним потенціалом. Людей, котрі мають вираженої потреби в особистісному розвитку, робота з високим мотиваційним потенціалом не мотивує.

На основі моделі мотиваційних характеристик роботи автори концепції запропонували технологію збагачення роботи, яка представляє сукупність методів вдосконалення параметрів роботи і певну послідовність їх використання. Таких методів всього п'ять: підвищення різноманітності умінь і навичок; підвищення цілісності роботи; збільшення важливості роботи; збільшення автономності; оптимізація зворотного зв'язку.

### РОЗДІЛ 3

## ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ РІВНЯ ЗАДОВОЛЕНОСТІ ПРАЦЕЮ І ЧИННИКІВ, ЩО ВПЛИВАЮТЬ НА ЇЇ ФОРМУВАННЯ

Дослідження задоволеності працею персоналу - це систематичний процес, що включає в себе наступні етапи: усвідомлення необхідності проведення дослідження, формулювання цілей досліджень, вибір методу та інструментів дослідження, проведення дослідження, аналіз результатів і вироблення управлінських рішень. Отримані в результаті дослідження дані можна використовувати для планування та впровадження змін, коригування кадрової політики компанії, розробки програми розвитку і мотивації персоналу.

*Об'єктом дослідження* є рівень задоволеності працею співробітників страхових компаній.

*Предметом дослідження* є психологічні чинники, які формують рівень задоволеності працею співробітників страхових компаній.

*Гіпотеза дослідження:* Рівень задоволеності працею робітників більш престижних страхових компаній за рейтингом буде вище ніж в СК з меншим рейтингом тому, що в СК з високим рейтингом переважає внутрішня мотивація до праці.

*Метою* даного дослідження є психологічний аналіз чинників, які можуть впливати на рівень задоволеністю працею співробітників страхових компаній, та встановити взаємозв'язок між певними чинниками та рівнем задоволеності працею.

Відповідно до мети дослідження були визначені наступні *завдання:*

- аналіз літератури, пов'язаної з вивченням поняття задоволеності працею, та яку роль у її формуванні відіграють умови праці;
- виокремити чинники, які впливають на рівень задоволеності працею;

- психологічний аналіз чинників, які формують рівень задоволеності працею;
- виявити зв'язок між умовами праці та задоволеністю працею працівників;
- провести якісний і кількісний аналіз результатів дослідження;
- розробити рекомендації з підвищення рівня задоволеності працею співробітників страхових компаній.

### **3.1 Характеристика вибірки та методів дослідження**

База дослідження провідні страхові компанії «Аха страхування», «Арсенал», «Юнівес», «Українська пожежна страхова компанія», «Інго». У вибірку увійшли по 15 робітників: віком від 25 до 37 років, 57 жінок, 18 чоловіків, зазначених страхових компаній. Усього у дослідженні узяли участь 75 респондентів.

Престиж страхової компанії визначає країна заснування та рейтинг страхової компанії.

**Приватне акціонерне товариство «Страхова компанія «АХА Страхування»** - один з лідерів на ринку ризикового страхування України, представлена на українському страховому ринку з 2007 року, входить до французької Групи АХА,. Сьомий рік поспіль АХА – страховий бренд №1 у світі. У 2014 році АХА визнана Найкращим зеленим страховим брендом світу. Сьогодні в Україні компанії довіряє більше півмільйона клієнтів.

Згідно з внутрішнім звітом страховика за 12 місяців 2015 року АХА в Україні зібрала понад 1 млрд грн страхових премій, що на 44% або на 331 млн грн перевищує результат минулого року за аналогічний період.

«АХА Страхування» виплатила за даний період своїм клієнтам понад 490 млн грн, приріст склав 31%, це на 116 млн гривень більше ніж у 2014 році.

АХА завжди приділяє велику увагу соціуму, в якому веде свою діяльність. Уже не перший рік «АХА Страхування» є найбільшим платником податків у страховому секторі України - в 2015 році компанія виплатила понад 122 млн грн податків і зборів до бюджету країни.

Платоспроможність компанії «АХА Страхування» залишається на високому рівні, що підтверджено наступними чинниками: фактичний запас платоспроможності перевищує нормативний в 3 рази; коефіцієнт покриття страхових резервів ліквідними активами, що характеризує здатність страхової компанії забезпечити виконання взятих на себе страхових зобов'язань за рахунок ліквідних активів, склав 1,8.

У 2016 році СК «АХА Страхування» стала Лідером Національної Премії Insurance TOP в номінації «Страхові виплати» і «Автострахування».

Визнана «Найпрофесійнішою страховою компанією» за результатами 2015 року (рейтинг газети «Бізнес», 2016).

Здобула 1-е місце в номінації «Автостраховик року» (за підсумками «Фінансового Оскара» газети Бізнес, 2016).

**Акціонерна страхова компанія «ІНГО Україна»** має 23-річний досвід роботи на ринку. Стабільно займаючи лідируючі позиції за сумами виплат страхових відшкодувань, Компанія входить до групи найбільших страхових організацій України за обсягом премій та величиною власних активів.

28 ліцензій на різні види обов'язкового і добровільного страхування, надає страхові послуги корпоративним і роздрібним клієнтам.

Представлена 25 філіями для обслуговування клієнтів по всій території України.

Близько 500 співробітників Компанії працюють для Клієнтів у всіх регіонах України.

26 грудня 2016 року Рейтингове агентство «ІВІ-Rating» оголосило про підтвердження довгострокового кредитного рейтингу Приватного акціонерного товариства «Акціонерна страхова компанія» ІНГО Україна » за Національною рейтинговою шкалою на рівні «aaA», що є найвищим

рівнем, що свідчить про максимальної надійності Компанії. Прогноз рейтингу «стабільний» свідчить про відсутність передумов для зміни рейтингу.

**СК «Арсенал Страхування»** - це група однодумців, що йдуть до єдиної мети, керована командою професіоналів страхового бізнесу. Компанія 10 років успішно розвивається і функціонує на страховому ринку України.

Основні принципи розвитку Компанії:

- стабільність, протягом останніх двох років впевнено входить у Топ5 страхових компаній України;
- доступність, регіональна мережа Компанії налічує більше 50 підрозділів по всій території України;
- клієнторієнтованість, врегулювання збитків і процедура виплати організована максимально зручно, просто і ефективно;
- професіоналізм, співробітники, що мають досвід роботи в іноземних компаніях, вміло поєднують його з кращими практиками на ринку.
- Зручність,компанія має акредитації в більш ніж у 40 банках та представників в безлічі автосалонів на території України.
- Надійність, всі програми страхування Компанії базуються на якісному перестраховальному покритті.

Компанія динамічно розвивається успішно застосовуючи кращий ринковий досвід та постійно вдосконалюючи бізнес-процеси.

Їм довіряють понад 3 млн. Клієнтів по всій Україні!

СК «Арсенал Страхування» є членом Ліги страхових організацій України, представники Компанії входять до складу керівних органів МТСБУ.

Страхування в СК «АРСЕНАЛ СТРАХУВАННЯ» відрізняють унікальні умови та очевидні переваги - індивідуальний підхід до кожного клієнта і неухильне виконання взятих на себе зобов'язань.

**Страхова компанія UPSK** створена в 1992 році і більш ніж за 24 роки бездоганної роботи стала однією з провідних страхових компаній України.

СК UPSK представлена на всій території України і має 75 відокремлених структурних підрозділів, близько 1000 точок продажів

страхових продукті та центрів обслуговування клієнтів, які працюють на підставі агентських угод.

Кількість працюючих в СК UPSK налічує близько 1000 чол.

Основні показники СК UPSK на 01.01.2017 року:

Статутний фонд 100,0 млн. грн

Страхові резерви 209,2 млн. грн.

Активи Компанії складають понад 473,0 млн. грн.

В тому числі:

- Грошові кошти на рахунках 222,4 млн. грн
- Нерухоме майно 205,7 млн. грн.

У 2016 році СК UPSK:

- отримала сумарно страхових премій 379,1 млн. грн.;
- виплати склали 134,2 млн. грн.;
- було укладено договорів страхування 3 003 888 договорів

В тому числі:

- зі страхувальниками-фізичними особами 734 039 договорів;
- зі страхувальниками-юридичними особами 2 269 849 договорів.

Діяльність Компанії здійснюється на підставі отриманих згідно з Законами України ліцензій і надає страхові послуги з 20-ти видів добровільного та 16 видів обов'язкового страхування.

СК UPSK є асоційованим членом Моторного (транспортного) страхового бюро України (МТСБУ) та одним із лідером на ринку обов'язкового страхування цивільно-правової відповідальності власників транспортних засобів.

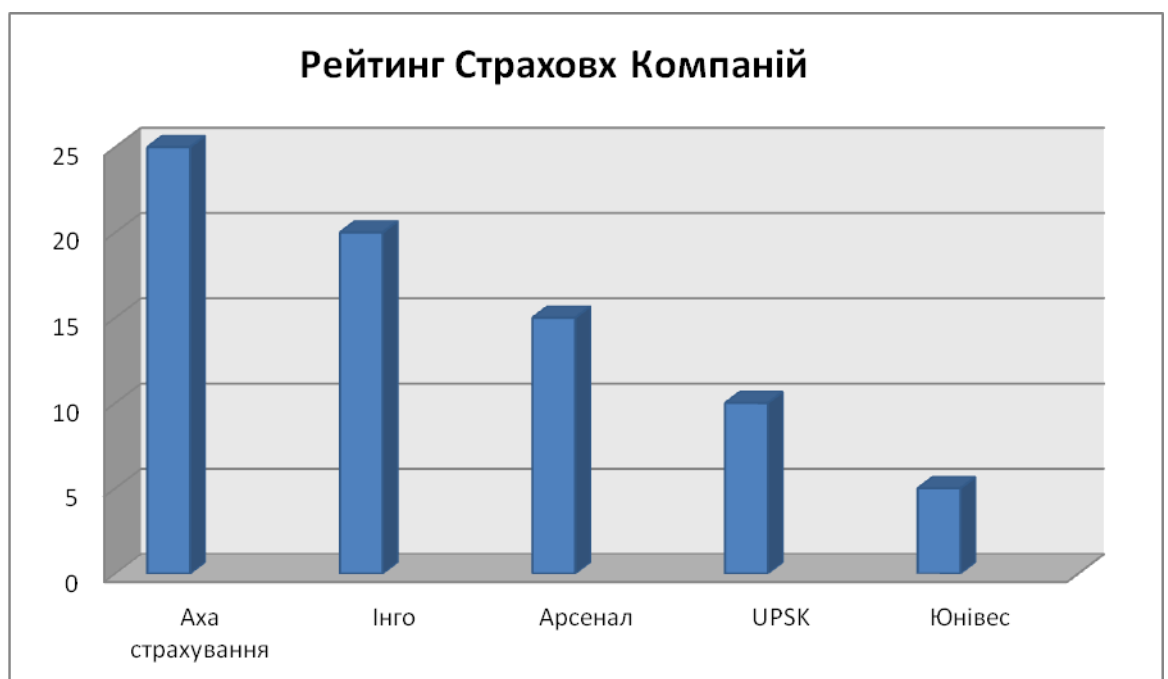
За показниками МТСБУ входить в ТОП-5, за сумою отриманих страхових премій по даному виду страхування.

На протязі всього часу існування МТСБУ СК UPSK своєчасно здійснює передумовлені законом відрахування до фінансових Фондів цієї організації.

СК UPSK акредитована в найбільших банках України, включаючи ПАТ «Державний ощадний банк України», ПАТ «Укресімбанк». UniCreditBank, Альфа-Банк.

На сьогодні понад 10 тис. юридичних осіб плідно співпрацюють зі СК UPSK. Серед них є компанії в галузі фінансового, освітнього, аграрного та туристичного секторів, заводи і комбінати, водоканали, магазини, лікарні та аптеки, авто та будівельні компанії, науково-дослідні установи (НДІ), засоби масової інформації тощо.

Рейтинг страхових компаній за розміром страхових виплат за 1 півріччя 2017 року.( Рис.2.1)



**Рис. 2.1. Рейтинг страхових компаній за розміром страхових виплат за 1 півріччя 2017 року**

1 місце АХА СТРАХУВАННЯ

4місце ІНГО УКРАЇНА

8 місце АРСЕНАЛ СТРАХУВАННЯ

19місце UPSK

29місце ЮНІВЕС



**Методи дослідження:**

- опитувальник "Інтегральна задоволеність працею"(А. В. Батаршева) ;
- мотивація професійної діяльності (методика К. Замфір в адаптації А. Реан);
- діагностика особистісної і групової задоволеності роботою В. А. Розанової;
- тест незакінчених речень( власна інтерпретація);
- тест на задоволеність роботою Р. Куніна.

Опитувальник "Інтегральна задоволеність працею"(А. В. Батаршева).(Додаток 1)

Мета опитувальника : діагностика загальної і парціальної задоволеності працею й її складові.

Інтегративним показником, що відображає добробут / неблагополуччя особистості в трудовому колективі, є задоволеність працею, яка містить оцінки інтересу до виконуваної роботи, задоволеності взаємовідносинами з співробітниками і керівництвом, рівень домагань у професійній діяльності, задоволеність умовами, організацією праці та ін.

Шкали: інтерес до роботи, задоволеність досягненнями в роботі, задоволеність взаєминами зі співробітниками, задоволеність взаєминами з керівництвом, рівень домагань у професійній діяльності, перевагу виконуваної роботи високому заробітку, задоволеність умовами праці, професійна відповідальність, загальна задоволеність працею.

Тип тесту: вербальний. Всього 18 питань.

*Опитувальник мотивації професійної діяльності (методика К. Замфір в адаптації А. Реан)(Додаток 2)*

Мета опитувальника: діагностика співвідношення внутрішньої і зовнішньої мотивації співробітника.

Концепція дослідження заснована на уявленні про трьох складових мотивації: внутрішньої мотивації (ВМ), зовнішньої позитивної мотивації (ВІМ) і зовнішньої негативної мотивації (ВОМ). Респондент заповнює опитувальник, в якому є сім позицій, що відносяться до компонентів ВМ,

ВПМ і ВОМ: грошовий заробіток, прагнення до просування по роботі, прагнення уникнути критики з боку колег і керівника, прагнення уникнути можливих покарань і неприємностей, орієнтація на престиж і повагу з боку інших людей, задоволення від добре виконаної роботи, суспільна корисність праці

Респондентам пропонують оцінити мотиви професійної діяльності за п'ятибальною шкалою.

*Тест на задоволеність роботою(Р. Куніна)(Додаток 3)*

Мета: вивчення ступеня задоволеності працею.

Тест дозволяє підрахувати середній бал їх задоволеності. Надалі цей показник можна буде використовувати для порівняння з іншими ступенями задоволеності інших працівників. Тест дає змогу проаналізувати аспекти задоволеності роботою персоналу.

Тест складається з 10 тверджень, на кожне потрібно відповісти так чи ні.

*Діагностика особистісної та групової задоволеності роботою В.А. Розанової (Додаток 4)*

Мета опитувальника: діагностика самооцінки, а також ефективних методів мотивації трудової активності.

Опитувальник містить 14 тверджень. Кожне твердження може бути оцінений від 1 до 5 балів. Шкали: задоволеність роботою

Методика може застосовуватися як для одного працівника, так і для оцінки задоволеності роботою цілого колективу (групи). У такому випадку використовуються середні величини показників. При цьому оцінка результатів проводиться за такими шкалами: цілком задоволені роботою, задоволені, не цілком задоволені, не задоволені, вкрай не задоволені.

*Тест незакінчених речень( власна інтерпретація)*

Мета тесту: діагностика суб'єктивної оцінки працівником психологічних умов в організації та ціннісних орієнтацій.

Зазвичай задоволеність працею вимірюють досить різноманітним набором індикаторів. У рамках даного тесту запропоновані 11 незакінчених речень які дозволяють оцінити такі аспекти і направленості працівника:

1. Комунікації.
2. Графік.
3. організаційна культура(клімат)
4. Розвиток професійний і кар'єрний.
5. Робота не викликає фізична перевтома.

### **3.2 Аналіз результатів психодіагностичного дослідження рівня задоволеності працею і факторів, що впливають на її формування**

У ході дослідження було опитано 75 респондентів різних за рівнем престижності СК. Отриманні кількісні результати можна поділити на дані загального рівня задоволеності працею(Діагностика особистісної і групової задоволеності роботою В. А. Розанової, Тест на задоволеність роботою Р. Куніна), дані зовнішньої та внутрішньої мотивації(Опитувальник мотивації професійної діяльності (методика К. Замфір в адаптації А. Реан), дані задоволеності роботою за шкалами: інтерес до роботи, задоволеність досягненнями в роботі, задоволеність взаєминами зі співробітниками, задоволеність взаєминами з керівництвом, рівень домагань у професійній діяльності, перевагу виконуваної роботи високому заробітку, задоволеність умовами праці, професійна відповідальність, загальна задоволеність працею(Опитувальник "Інтегральна задоволеність працею"(А. В. Батаршева), данні суб'єктивної оцінки працівником психологічних умов в організації та ціннісних орієнтацій (Тест незакінчених речень( власна інтерпретація).

У результаті опитування за методиками діагностики особистісної і групової задоволеності роботою В. А. Розанової та тесту на задоволеність роботою Р. Куніна, у 5-ти страхових компаній були отриманні такі кількісні данні (таблиця 1) Середнім показником серед отриманих даних у СК «АХА

страхування» по методиці діагностиці особистісної і групової задоволеності роботою В. А. Розанової – 31б (задовільні) та тесту на задоволеність роботою Р. Куніна- 4б(середній рівень) ,СК «ІНГО Україна» по методиці діагностиці особистісної і групової задоволеності роботою В. А. Розанової – 52б (не в певній мірі задовільні) та тесту на задоволеність роботою Р. Куніна- 6б(високий рівень), в СК «Арсенал страхування» по методиці діагностиці особистісної і групової задоволеності роботою В. А. Розанової – 29б (задовільні) та тесту на задоволеність роботою Р. Куніна- 6б(середній рівень), в СК «UPSK» по методиці діагностиці особистісної і групової задоволеності роботою В. А. Розанової – 51б (не в певній мірі задовільні) та тесту на задоволеність роботою Р. Куніна- 3б(низький рівень), в СК «Юнівес» по методиці діагностиці особистісної і групової задоволеності роботою В. А. Розанової – 32б (задовільні) та тесту на задоволеність роботою Р. Куніна- 5б (середній рівень).

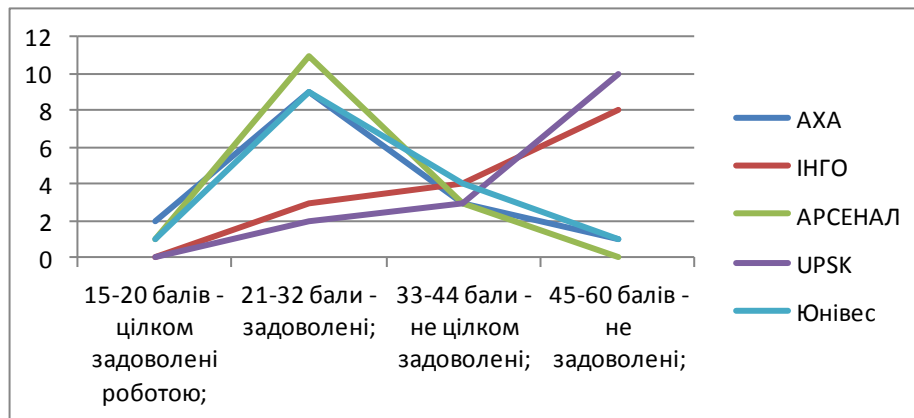
**Таблиця 3.1**

**Кількісні показники отриманні при інтерпретації даних  
Опитувальника мотивації професійної діяльності**

<b>СК за рейтингом</b>	<b>Середні показники по методиці діагностиці особистісної і групової задоволеності роботою В. А. Розанової</b>	<b>Середні показники тесту на задоволеність роботою Р. Куніна</b>
АХА страхування	31	4
Інго Україна	52	6
Арсенал страхування	29	6
UPSK	51	3
Юнівес	32	5

Підсумовуючи отримані данні дослідження по першим двом методикам (методиці діагностиці особистісної і групової задоволеності роботою В.А. Розанової та тесту на задоволеність роботою Р. Куніна) можна зробити якісний аналіз (Діаграма 2), що в одній компанії по різним методикам буде різний середній показник задоволеності працею робітників, та низькі

показнику рівня задоволеності працею(52б та 6б) у СК «Інго Україна», яка друга у нашому рейтингу компаній, та середні показники - 29б та 6б у СК «Арсенал страхування», яка займає третє місце у нашому рейтингу, і середні показники 32б та 5б в СК Юнівес, яка займає п'яте місце у нашому рейтингу.



**Рис. 3.2. Кількісні показники отриманні при інтерпретації даних Опитувальника мотивації професійної діяльності**

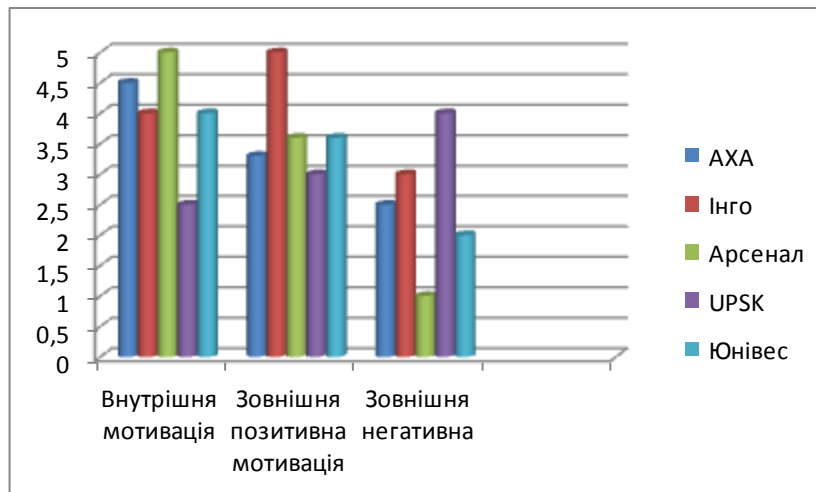
Кількісні показники отриманні при інтерпретації даних Опитувальника мотивації професійної діяльності (методика К. Замфір в адаптації А. Реан) (Таблиця 3.2) демонструють у СК «АХА страхування»: ВМ-4,5, ЗПМ-3,3, ЗНМ-2,5, у СК «Інго Україна»: ВМ-4, ЗПМ-5, ЗНМ-3, у СК «Арсенал страхування»: ВМ-5, ЗПМ-3,6, ЗНМ-1, у СК «UPSK»: ВМ-2,5, ЗПМ-3, ЗНМ-4, у СК «Юнівес»: ВМ-4, ЗПМ-3,6, ЗНМ-2.

**Таблиця 3.2**

**Якісна інтерпретація отриманих даних з Опитувальника мотивації професійної діяльності**

СК за рейтингом	Внутрішня мотивація	Зовнішня позитивна мотивація	Зовнішня негативна мотивація
АХА страхування	4,5	3,3	2,5
Інго Україна	4	5	3
Арсенал страхування	5	3,6	1
UPSK	2,5	3	4
Юнівес	4	3,6	2

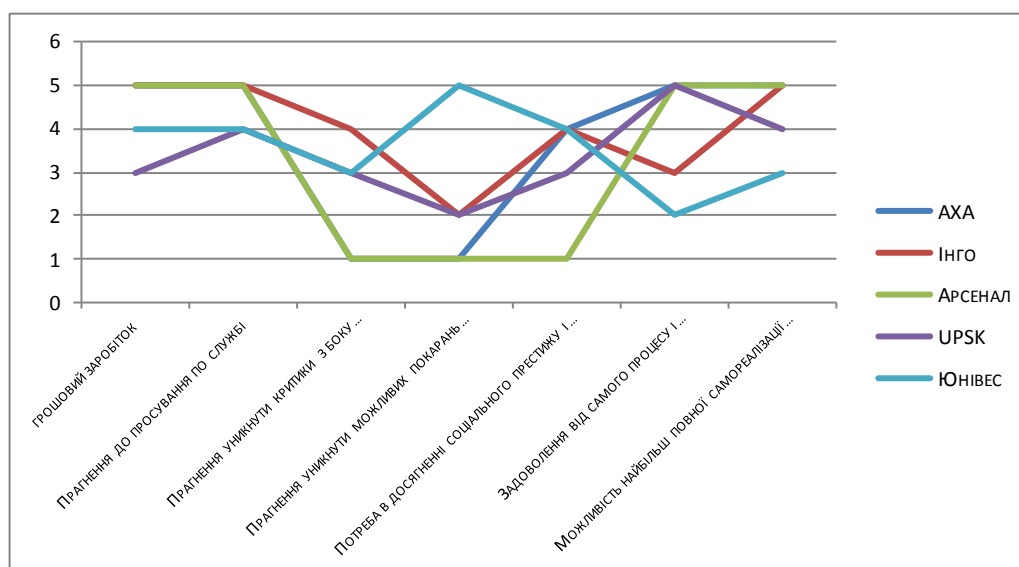
Якісна інтерпретація отриманих даних з Опитувальника мотивації професійної діяльності (методика К. Замфір в адаптації А. Реан) внутрішня мотивація переважає у СК «АХА», СК «Арсенал», СК «Юнівес», зовнішня позитивна мотивація переважає у СК «Інго», та зовнішня негативна мотивація переважає у СК «UPSK» (Рис. 3.3).



**Рис. 3.3. Якісна інтерпретація отриманих даних з Опитувальника мотивації професійної діяльності (методика К. Замфір в адаптації А. Реан)**

За оцінкою мотивів в СК « Аха страхування» переважають мотиви грошовий заробіток, прагнення до просування по службі, задоволення від самого процесу і результату роботи, можливість найбільш повної самореалізації саме в даній діяльності; в СК «Інго» переважають мотиви: грошовий заробіток, прагнення до просування по службі, можливість найбільш повної самореалізації саме в даній діяльності; в СК « Арсенал страхування» переважають мотиви грошовий заробіток, прагнення до просування по службі, задоволення від самого процесу і результату роботи, можливість найбільш повної самореалізації саме в даній діяльності; в СК «UPSK» переважають мотиви прагнення до просування по службі, задоволення від самого процесу і результату роботи, можливість найбільш повної самореалізації саме в даній діяльності; в СК «Юнівес» переважають мотиви грошовий заробіток, прагнення до просування по службі, потреба в

досягненні соціального престижу і поваги з боку інших, задоволення від самого процесу і результату роботи (Рис. 3.4).



**Рис. 3.4. Отриманні дані задоволення від самого процесу і результату роботи**

Отриманні дані задоволеності роботою за шкалами (Таблиця 3.3) та загальною задоволеністю працею (Рис. 3.5) (Опитувальник "Інтегральна задоволеність працею" (А. В. Батаршева) дозволяють виокремити ті страхові компанії, в яких високий загальний рівень задоволеності працею - це СК «Аха страхування» 17б, СК «Арсенал страхування» 17б та СК «Юнівес» 14б, та страхові компанії з низьким рівнем загальної задоволеності працею – це СК «Інго» 12б та СК «UPSK» 10б.



**Рис. 3.5. Отриманні дані загальною задоволеністю працею**

Під час якісної інтерпретації отриманих даних було встановлено, що інтерес до роботи та задоволеність в досягненнях своєю працею працівників

найвищим показником(5б) був в СК «Аха», задоволеність взаєминами зі співробітниками найвища у СК «Арсенал»(6б) та СК «Юнівес»(5б), рівень задоволеності взаєминами з керівництвом досить низький у всіх СК, та в СК «Арсенал», « UPSK» та «Юнівес» по 3б., рівень домагань у професійній діяльності у СК «Арсенал» 4б та СК «Аха»3б. вищий ніж в інших ,перевагу виконуваної роботи високому заробітку надають у СК «Аха», СК «Інго», СК «UPSK», задоволеність умовами праці загалом нижче середнього, але у СК «Арсенал» рівень середній 3б., професійна відповідальність загалом виявлена на низькім рівне.

Таблиця 3.3

## Отриманні дані задоволеності роботою за шкалами

	<b>Аха страхування</b>	<b>Інго Україна</b>	<b>Арсенал страхування</b>	<b>UPSK</b>	<b>Юнівес</b>
інтерес до роботи	5	2	2	2	3
задоволеність досягненнями в роботі	4	1	0	1	1
задоволеність взаєминами зі співробітниками	2	3	6	3	5
задоволеність взаєминами з керівництвом	1	2	3	3	3
рівень домагань у професійній діяльності	3	0	4	1	2
перевагу виконуваної роботи високому заробітку	4	4	0	4	1
задоволеність умовами праці	1	2	3	2	2
професійна відповідальність	2	1	2	1	1
загальна задоволеність працею	17	12	17	10	14



Під час дослідження суб'єктивної оцінки працівниками психологічних умов в організації та ціннісних орієнтацій (Тест незакінчених речень власної інтерпретації) показав загальну картину в кожній страховій компанії (Таблиця 3.4).

Таблиця 3.4

**Результати дослідження суб'єктивної оцінки працівниками психологічних умов в організації та ціннісних орієнтацій**

Твердження	СК «Аха»	СК «Інго»	СК «Арсенал»	СК «UPSK»	СК «Юнівес»
1. В моїй роботі мене приваблює	Моя праця, гроші	Моя праця, графік	Співробітники, зарплатня	Вільний графік, спілкування	Колектив, гроші
2. Під час робочого процесу я втомлююся від	Постійного спілкування, багато роботи	Людей, телефонних дзвінків	Роботи з комп'ютером, додаткові обов'язки	Додаткові обов'язки, праці	Графіку роботи, роботи
3. На роботі я зазвичай	Працюю, вдосконалююся	Працюю, розмовляю	Працюю, спілкуюсь с колегами	Працюю, допомагаю людям	Працюю, заробляю
4. Мої обов'язки	Спеціалізовані, високі	Не відповідають зарплатні, консультування	80% моєї праці, страхування	Консультант, Страхування	Знаходити клієнтів, страхування
5. В моїй роботі я користуюся своїми	навичками, знаннями,	Навичками, комп'ютером, Інтернетом	Моїми знаннями, порадами колег	Фізичною підготовкою, знаннями,	Розумом, комунікативними навичками, знаннями
6. У моїй роботі мені допомагає	Посидючість, мої знання	Вміння спілкуватись, пошукові здібності	Мої знання, співробітники	Мої навички, кмітливість	Обідня перерва, кмітливість, мої знання
7. Я б поліпшив	Розподіл обов'язків, графік,	Заробітну плату, Систему обов'язків	Заробітну плату, графік	Процес роботи, Заробітну плату, умови	Життя, заробітну плату
8. Через 5 років я	Буду керуючим, більше зароблятиму	Більше зароблятиму, менше працюватиму, її забуду	Розвинусь, стану керівником	Звільнюсь, отримаю премію	Буду керуючим, очолю філіал, буду багатим
9. Мої колеги це	Професіонали, спеціалісти	Професіонали, гарні дівчата	Друзі, професіонали	Професіонали, спеціалісти	Професіонали, молодці
10. За професійною порадою на роботі я звертаюся до	Колеги, керівника, бази даних	Колеги, наставника, Інтернету	Колеги, керівника	Колеги, керівника	Колеги, керівника
11. Для мене мій графік роботи	Звичайний, як у всіх, 5 на 2	Зручний, майже гарний	5 на 2, нормальний, звичайний	Зручний, святий, гнучкий	Поганий, звичайний

У СК «Аха-страхування» можна виокремити спрямованість працівників на саморозвиток та прагнення до підвищення свого професійного рівня.

У СК «Інго Україна» у відповідях працівників спостерігається значна невдоволеність тим, що більш свого робочого часу вони спілкуються з потоком клієнтів по телефону. Також можна виокремити загальну незадоволеність своїм рівнем заробітної плати.

У СК «Арсенал страхування» спостерігається згуртованість колективу, на більшість питань, які направлені на довірливі комунікації в компанії, респонденти відповідали до «друзів» та «своїх колег». Тому можна виокремити сприятливий соціально-психологічний клімат в організації.

У СК «UPSK» результати тесту виявили довірливі стосунки між колегами, а спілкування з керівництвом зведено до мінімального. Також респонденти у відповідях наголошували на незадоволеності своєю заробітною платою.

У СК «Юнівес» виокремилася прагнення до підвищення своїх професійних навичок, також спостерігалися більш розкуті відповіді на запитання тесту. Респонденти проявили свою клієнт орієнтованість в роботі. Також опитування показало високу згуртованість колективу та налагоджений комунікативний процес як із колегами, так і з керівництвом.

Для перевірки нашої гіпотези про те, що рівень задоволеності працею робітників більш престижних страхових компаній за рейтингом буде вище ніж в СК з меншим рейтингом тому, що в СК з високим рейтингом переважатиме внутрішня мотивація до праці, нам знадобиться порівняти отриманні данні опитувальника «Інтегральної задоволеності працею»(А.В. Батаршева) та тесту «Мотивації професійної діяльності» (методика К. Замфір в адаптації А. Реан) (Таблиця 3.5)

Таблиця 3.5

**Отриманні данні опитувальника «Інтегральної задоволеність працею»(А. В. Батаршева) та тесту «Мотивації професійної діяльності» (методика К. Замфір в адаптації А. Реан)**

<b>СК за рейтингом</b>	<b>Внутрішня мотивація</b>	<b>Зовнішня позитивна мотивація</b>	<b>Зовнішня негативна мотивація</b>	<b>Загальна задоволеність працею</b>
АХА страхування	4,5	3,3	2,5	17
Інго Україна	4	5	3	12
Арсенал страхування	5	3,6	1	17
UPSK	2,5	3	4	10
Юнівес	4	3,6	2	14

За результатами Таблиці № 5 ми можемо спостерігати, що в СК, в яких переважає внутрішня мотивація до роботи серед працівників, рівень загальної задоволеності працею значно вище, а саме в СК «Аха страхування»: ВМ-4,5 б, ЗЗП - 17б.; в СК «Арсенал страхування» : ВМ-5 б, ЗЗП - 17б.; в СК «Юнівес» : ВМ-4б, ЗЗП- 14б.; та в СК «Інго Україна» переважає зовнішня позитивна мотивація:ВМ-4б., ЗПМ-5б., ЗЗП - 12б.; та СК «UPSK» переважає зовнішня негативна мотивація: ЗНМ-4б., ЗЗП - 10б..

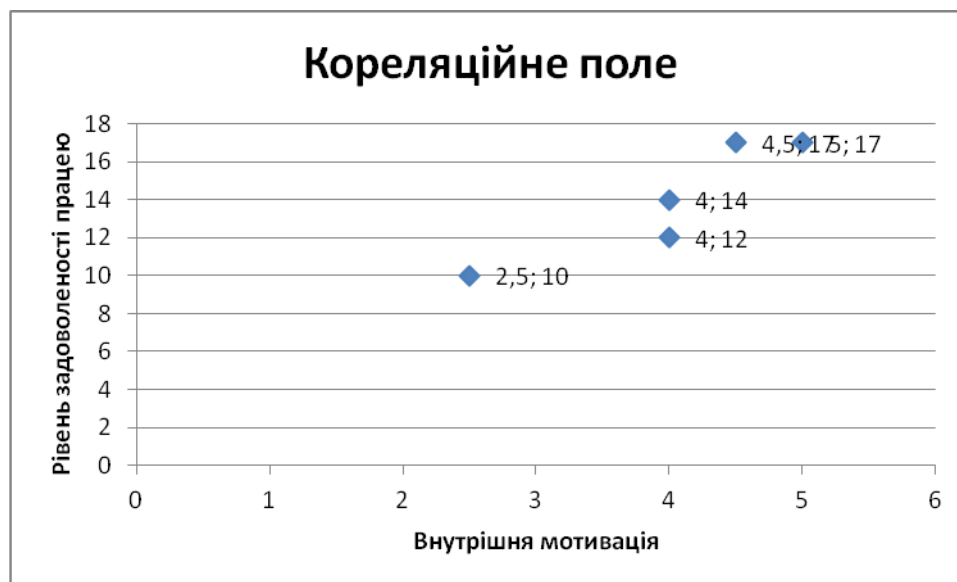
Для того,щоб виявити зв'язок між видом мотивації співробітників та рівнем задоволеності працею у різних за рейтингом страхових компаній ми зробимо кореляційний аналіз (Таблиця 3.6)

Таблиця 3.6

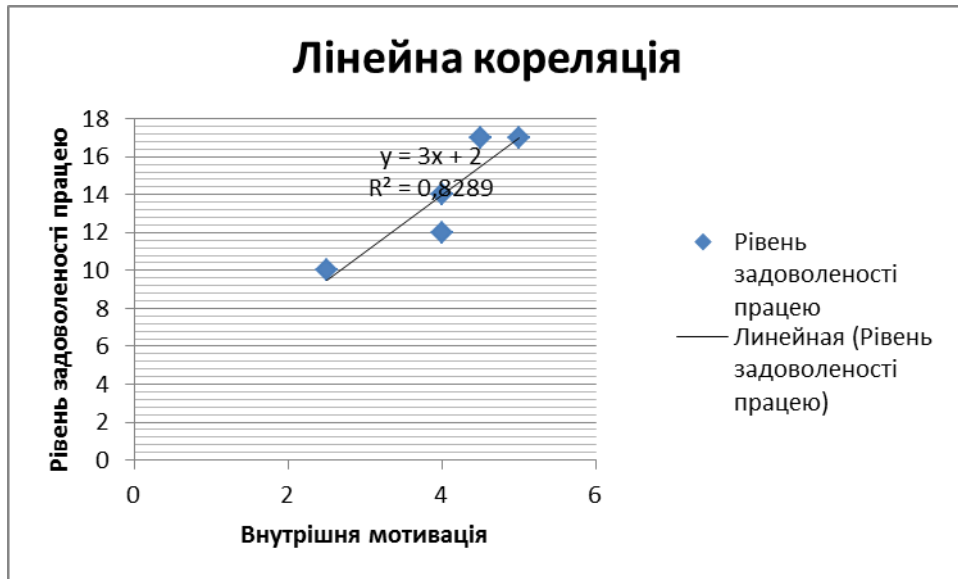
**Кореляційний аналіз зв'язку між видом мотивації співробітників та рівнем задоволеності працею у різних за рейтингом страхових компаній**

СК за рейтингом	Внутрішня мотивація	Загальна задоволеність працею	Кореляційне значення
АХА страхування	4,5	17	
Інго Україна	4	12	
Арсенал страхування	5	17	
UPSK	2,5	10	
Юнівес	4	14	0,910465

Задля наглядного надання отриманих даних кореляційного аналізу переносимо розрахунки у статистичне кореляційне поле (Рис. 3.6), та лінійну кореляційну площину (Рис. 3.7).



**Рис. 3.6. Наглядне надання отриманих даних кореляційного аналізу на розрахунки у статистичному кореляційному полі**



**Рис. 3.7. Наглядне надання отриманих даних кореляційного аналізу на перенесено на лінійну кореляційну площину**

В підсумку обчислення отримано значення коефіцієнта кореляції - 0,910465. По таблиці критичних значень коефіцієнта лінійної кореляції Пірсона для  $n = 2$  вибираємо значення, т.е.0,9. Це значення 0,910465 і воно перебуває в стовпці зі значенням рівня достовірності  $p=0,05$ , тому можна прийти до висновку, що отриманий коефіцієнт кореляції на рівні середньої статистичної значущості достовірний.(Рис. 3.7) Рівень зв'язку-середній. Отримані дані частково підтверджують нашу гіпотезу: рівень задоволеності працею робітників більш престижних страхових компаній за рейтингом буде вище ніж в СК з меншим рейтингом тому, що в СК з високим рейтингом переважає внутрішня мотивація до праці.

Підсумовуючи усі кількісні і якісні дані, отримані під час проведення дослідження, інтерпретації та зіставлення результатів, можна узагальнити такі висновки, що у результаті опитування за методиками діагностики особистісної і групової задоволеності роботою В. А. Розанової та тесту на задоволеність роботою Р. Куніна, в СК «Арсенал страхування» по методиці діагностики особистісної і групової задоволеності роботою В. А. Розанової – 29б (задовільні) та тесту на задоволеність роботою Р. Куніна- 6б(середній рівень), в СК «UPSK» по методиці діагностики особистісної і групової задоволеності роботою В. А. Розанової – 51б (не в певній мірі задовільні) та

тесту на задоволеність роботою Р. Куніна- 3б(низький рівень), в СК «Юнівес» по методиці діагностиці особистісної і групової задоволеності роботою В. А. Розанової – 32б (задовільні) та тесту на задоволеність роботою Р. Куніна- 5б(середній рівень).

Якісна інтерпретація отриманих даних з Опитувальника мотивації професійної діяльності (методика К. Замфір в адаптації А. Реан) внутрішня мотивація переважає у СК «АХА», СК «Арсенал», СК «Юнівес», зовнішня позитивна мотивація переважає у СК «Інго», та зовнішня негативна мотивація переважає у СК «UPSK»

За оцінкою мотивів в СК « Аха страхування» переважають мотиви грошовий заробіток, прагнення до просування по службі, задоволення від самого процесу і результату роботи, можливість найбільш повної самореалізації саме в даній діяльності; в СК «Інго» переважають мотиви: грошовий заробіток, прагнення до просування по службі, можливість найбільш повної самореалізації саме в даній діяльності; в СК « Арсенал страхування» переважають мотиви грошовий заробіток, прагнення до просування по службі, задоволення від самого процесу і результату роботи, можливість найбільш повної самореалізації саме в даній діяльності; в СК «UPSK» переважають мотиви прагнення до просування по службі, задоволення від самого процесу і результату роботи, можливість найбільш повної самореалізації саме в даній діяльності; в СК «Юнівес» переважають мотиви грошовий заробіток, прагнення до просування по службі, потреба в досягненні соціального престижу і поваги з боку інших, задоволення від самого процесу і результату роботи.

Отриманні дані задоволеності роботою за шкалами загальною задоволеністю працею Опитувальник "Інтегральна задоволеність працею"(А. В. Батаршева) дозволяють виокремити ті страхові компанії, в яких високий загальний рівень задоволеності працею - це СК «Аха страхування» 17б, СК «Арсенал страхування»17б та СК «Юнівес» 14б, та страхові компанії з низьким рівнем загальної задоволеності працею – це СК «Інго»12б та СК «UPSK» 10б.

Під час якісної інтерпретації отриманих даних було встановлено, що інтерес до роботи та задоволеність в досягненнях своєю працею працівників найвищим показником(5б) був в СК «Аха», задоволеність взаєминами зі співробітниками найвища у СК «Арсенал»(6б) та СК «Юнівес»(5б), рівень задоволеності взаєминами з керівництвом досить низький у всіх СК, та в СК «Арсенал», « UPSK» та «Юнівес» по 3б., рівень домагань у професійній діяльності у СК «Арсенал» 4б та СК «Аха»3б. вищий ніж в інших ,перевагу виконуваної роботи високому заробітку надають у СК «Аха», СК «Інго», СК «UPSK», задоволеність умовами праці загалом нижче середнього, але у СК «Арсенал» рівень середній 3б., професійна відповідальність загалом виявлена на низькім рівне.

Підрахував та інтерпретував усі діагностичні данні для перевірки нашої гіпотези був проведений кореляційний аналіз між рівнем внутрішньої мотивації співробітників СК за рейтингом компанії та загальним рівнем задоволеності працею.

В підсумку обчислення отримано значення коефіцієнта кореляції - 0,910465. Це значення 0,910465 і воно перебуває в стовпці зі значенням рівня достовірності  $p=0,05$ , тому можна прийти до висновку, що отриманий коефіцієнт кореляції на рівні середньої статистичної значущості достовірний. Рівень зв'язку-середній. Отримані данні частково підтверджують нашу гіпотезу: рівень задоволеності працею робітників більш престижних страхових компаній за рейтингом буде вище ніж в СК з меншим рейтингом тому, що в СК з високим рейтингом переважатиме внутрішня мотивація до праці.

## ВИСНОВКИ

Данне дослідження було актуалізовано тим, що задоволеність працею - це одна з важливих соціально-психологічних проблем, від якої залежить загальна задоволеність життям, та яка лежить в соціально-економічній площині. Як показують дослідження трудової діяльності, задоволеність працею є одним з важливих чинників підвищення продуктивності і ефективності праці робітників організацій.

Зниження задоволеності власною працею негативно впливає на ефективність праці працівника, призводять до негативних наслідків в кадровому забезпеченні системи: фактам плинності кадрів, погіршення трудової і виробничої дисципліни, прогулів, фактами недбалого ставлення до праці та компанії в цілому.

Дане дослідження психологічного аналізу чинників, які впливають на задоволеність працею дало змогу проаналізувати взаємозв'язок між певними психологічними чинниками( в тому числі мотивацію співробітників) та рівнем задоволеності працею для подальшого застосування в організаціях для підвищення продуктивного функціонування організації. Та перевірити чи є кореляція між внутрішньою мотивацією працівників та рівнем задоволеності працею, чи є зв'язок між рейтингом такої компанії та рівнем задоволеності працею її співробітників.

Під час теоретичного аналізу літератури вдалося систематизувати та узагальнити поняття задоволеності праці, та виокремити чинники, які впливають на її формування.

Для того щоб проаналізувати вплив психологічних чинників на задоволеність працею працівників страхових компаній, нам знадобилося проаналізувати літературу щоб виокремити, що задоволеність працею - це оціночне ставлення людини або групи людей до власної трудової діяльності, різним її аспектам, стан збалансованості вимог, що пред'являються



працівником до змісту, характеру та умовам праці, і суб'єктивної оцінки можливостей реалізації цих вимог в даній трудовій організації.

Класифікувати всі чинники задоволеності працею на:

- організаційні;
- соціальні;
- психологічні.

У нашому дослідженні головну роль формування рівня задоволеності працею співробітників страхових компаній ми віднесли психологічним чинникам, таким як умовам праці, які включали в себе організаційну культуру, соціально-психологічний клімат, побудова комунікаційного процесу зі співробітниками та керівництвом, інтерес до роботи, задоволеність досягненнями в роботі, рівень домагань у професійній діяльності, перевагу виконуваної роботи високому заробітку, задоволеність умовами праці, професійна відповідальність, направленість мотиваційної системи робітників та престижу страхової компанії, і виявили що перш за все робота в престижній страховій компанії орієнтує на досягнення певного професійного рівня, дослідження виявили в престижних СК більш сприятливі соціально-психологічні клімати та налагоджені комунікаційні процеси, в даних СК спостерігається створення певним умов для того, щоб робітник мав змогу виконувати свої обов'язки, як умога краще, все це відображається в переважанні внутрішньої мотивації сотрудників престижних страхових компаній.

Гіпотезою нашого дослідження було припущення, що рівень задоволеності працею робітників більш престижних страхових компаній за рейтингом буде вище ніж в СК з меншим рейтингом тому, що в СК з високим рейтингом переважатиме внутрішня мотивація до праці. Об'єктом дослідження був рівень задоволеності працею співробітників страхових компаній. Предметами дослідження були психологічні чинники, які формують рівень задоволеності працею співробітників страхових компаній.

Дослідження проводилося на базі провідних страхових компаній «Аха страхування», «Арсенал», «Юнівес», «Українська пожежна страхова

компанія», «Інго». У вибірку увійшли по 15 робітників: віком від 25 до 37 років, 57 жінок, 18 чоловіків, зазначених страхових компаній. Усього у дослідженні узяли участь 75 респондентів.

Методами дослідження були обрані: опитувальник "Інтегральна задоволеність працею"(А. В. Батаршева) ;мотивація професійної діяльності (методика К. Замфір в адаптації А. Реан);діагностика особистісної і групової задоволеності роботою В. А. Розанової; тест незакінчених речень( власна інтерпретація); тест на задоволеність роботою Р. Куніна.

Підсумовуючи усі кількісні і якісні дані, отримані підчас проведення дослідження, інтерпретації та зіставлення результатів, можна узагальнити такі висновки, що у результаті опитування за методиками діагностики особистісної і групової задоволеності роботою В. А. Розанової та тесту на задоволеність роботою Р. Куніна, в СК «Арсенал страхування» по методиці діагностики особистісної і групової задоволеності роботою В. А. Розанової – 29б (задовільні) та тесту на задоволеність роботою Р. Куніна- 6б(середній рівень), в СК «UPSK» по методиці діагностики особистісної і групової задоволеності роботою В. А. Розанової – 51б (не в певній мірі задовільні) та тесту на задоволеність роботою Р. Куніна- 3б(низький рівень), в СК «Юнівес» по методиці діагностики особистісної і групової задоволеності роботою В. А. Розанової – 32б (задовільні) та тесту на задоволеність роботою Р. Куніна- 5б(середній рівень).

Якісна інтерпретація отриманих даних з Опитувальника мотивації професійної діяльності (методика К. Замфір в адаптації А. Реан) внутрішня мотивація переважає у СК «АХА», СК «Арсенал», СК «Юнівес», зовнішня позитивна мотивація переважає у СК «Інго», та зовнішня негативна мотивація переважає у СК «UPSK»

За оцінкою мотивів в СК « Аха страхування» переважають мотиви грошовий заробіток, прагнення до просування по службі, задоволення від самого процесу і результату роботи, можливість найбільш повної самореалізації саме в даній діяльності; в СК «Інго» переважають мотиви: грошовий заробіток, прагнення до просування по службі, можливість

найбільш повної самореалізації саме в даній діяльності; в СК « Арсенал страхування» переважають мотиви грошовий заробіток, прагнення до просування по службі, задоволення від самого процесу і результату роботи, можливість найбільш повної самореалізації саме в даній діяльності; в СК «UPSK» переважають мотиви прагнення до просування по службі, задоволення від самого процесу і результату роботи, можливість найбільш повної самореалізації саме в даній діяльності; в СК «Юнівес» переважають мотиви грошовий заробіток, прагнення до просування по службі, потреба в досягненні соціального престижу і поваги з боку інших, задоволення від самого процесу і результату роботи.

Отриманні дані задоволеності роботою за шкалами загальною задоволеністю працею Опитувальник "Інтегральна задоволеність працею"(А. В. Батаршева) дозволяють виокремити ті страхові компанії, в яких високий загальний рівень задоволеності працею - це СК «Аха страхування» 17б, СК «Арсенал страхування»17б та СК «Юнівес» 14б, та страхові компанії з низьким рівнем загальної задоволеності працею – це СК «Інго»12б та СК «UPSK» 10б.

Під час якісної інтерпретації отриманих даних було встановлено, що інтерес до роботи та задоволеність в досягненнях своєю працею працівників найвищим показником(5б) був в СК «Аха», задоволеність взаєминами зі співробітниками найвища у СК «Арсенал»(6б) та СК «Юнівес»(5б), рівень задоволеності взаєминами з керівництвом досить низький у всіх СК, та в СК «Арсенал», « UPSK» та «Юнівес» по 3б., рівень домагань у професійній діяльності у СК «Арсенал» 4б та СК «Аха»3б. вищий ніж в інших ,перевагу виконуваної роботи високому заробітку надають у СК «Аха», СК «Інго», СК «UPSK», задоволеність умовами праці загалом нижче середнього, але у СК «Арсенал» рівень середній 3б., професійна відповідальність загалом виявлена на низькім рівне.

Підрахував та інтерпретував усі діагностичні дані для перевірки нашої гіпотези провели кореляційний аналіз між рівнем внутрішньої мотивації

співробітників СК за рейтингом компанії та загальним рівнем задоволеності працею.

В підсумку обчислення отримано значення коефіцієнта кореляції - 0,910465. Це значення 0,910465 і воно перебуває в стовпці зі значенням рівня достовірності  $p=0,05$ , тому можна прийти до висновку, що отриманий коефіцієнт кореляції на рівні середньої статистичної значущості достовірний. Рівень зв'язку-середній. Отримані дані частково підтверджують нашу гіпотезу: рівень задоволеності працею робітників більш престижних страхових компаній за рейтингом буде вище ніж в СК з меншим рейтингом тому, що в СК з високим рейтингом переважатиме внутрішня мотивація до праці.

Узагальнюючи усі отримані теоретичні та практичні дані під час проведення дослідження, виокремивши рівень задоволеності працею, як інтегральну систему, що включає в себе певний ряд ціннісних орієнтацій та перелік особистісних мотивів, а саме внутрішню мотивацію співробітників відповідати престижності СК, досягнення певного рівня професіоналізму в даній сфері бізнесу, що веде до підвищення самооцінки особистості і задоволенням життям загалом. Усе це в робочому середовищі спонукає працівника до продуктивної та ефективної праці, яку він прагне вдосконалювати. Тобто через підвищення рівня задоволеності працею, керівництво може отримати задоволеного працівника, який прагне працювати саме в цій компанії в даному колективі, що приводить до налагоджування та систематизування процесу функціонування всієї організації в цілому.

Хоча наша гіпотеза була підтверджена частково, це дослідження дає змогу зробити психологічний аналіз усіх, тих чинників, які не завжди бралися до уваги під час розглядання проблеми формування рівня задоволеності працею працівників та сприяє новим дослідженням даної проблематики вже в інших аспектах таких, як саме може відобразитися мотиваційна система особистості чи вибір допінг стратегій на рівень задоволеності працею співробітників.

Також хотілось зазначити практичну складову даного дослідження, яке виявило зв'язки між певними аспектами(складовими) задоволеності працею та мотивами робітника, що дає змогу корегувати та підвищувати рівень задоволеності працею співробітників через покращення певних психологічних умов роботи тим самим змінюючи мотивацію працівників. Таке включення в роботу через позитивні відчуття від якісного виконання своїх обов'язків, що є наслідком налагодження внутрішніх умов праці, а не під впливом зовнішніх чинників.

Завдяки забезпеченню цих психологічних умов підвищується рівень задоволеності працею працівників, який включає в себе підвищення самооцінки, збереження цілісності особистості, та формує задоволеність життям робітників страхової компанії, що в свою чергу відображається у позитивному ставленні до своєї праці і приводить до ефективного функціонування страхової компанії загалом.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Адамчук, В. В., Ромашов, О. В., Сорокіна, М. Є. Економіка і соціологія праці: Підручник для вузів / В. В. Адамчук. / М.: ЮНІТИ, 2000. 407 с.
2. Адлер, А. Зрозуміти природу людини / А. Адлер. ? СПб.: Академічний проект, 1997. - 256 с.
3. Андреева, І. Н. Психологія управління: учеб.-метод. комплекс для студ. спец. "Менеджмент" / І. М. Андреева. - Новополюцьк: ПГУ, 2007. - 228с.
4. Аргайл М. Психологія щастя. 2-е вид. СПб.: Питер, 2003.
5. Аргайл, М. Психологія щастя / М. Аргайл. - М.: Прогрес, 1990. - 336с.
6. Бакінгем М., Кофман К. Спочатку треба порушити всі правила. Що Кращі в мире менеджери роблять по-ІНШОМУ. – М.: МЦНМО, 2005.
7. Барри М. Стоу Антологія організаційної психології - М.: Вершина, 2005. — 712 с.
8. Богдан, Н. Н., Технологія кар'єри: Навчальний посібник / Н. Н. Богдан, Е. А. Могілевкіна. - Владивосток: ВГУЕС, 2003. - 156с.
9. Борисова, Е. М., Логінова, Г. П. Індивідуальність і професія / Є. М. Борисова, Г.П. Логінова. – М.: Знание, 1991. - 80с.
10. Бюссинг, А. Мотивація і задоволеність // Управління людськими ресурсами / Под ред. М. Пула, М. Уорнера. - СПб.: Пітер, 2002. - 792с.
11. Верещагіна Л.А. Оцінка задоволеності роботою. Практикум з психології менеджменту та професійної діяльності. / [Під ред. Г.С.Никифорова, М.А. Дмитрієвої, В.М. Снеткова].– СПб.: Мова, 2007.
12. Вечірку А. В. Суб'єктивні чинники задоволеності працею співробітників організацій / А. В. вечірку // Психологія. Т. 8. - 2011. № 2. С. 96-111.
13. Виханский, О.С. Менеджмент: підручник / О.С. Виханский, А.І. Наумов. - 3-вид. - М.: Економіст, 2003. - 528 с.

14. Ворожейкін І. Є. Управління соціальним розвитком організації: підручник. М.: Инфра – М 2001.
15. Ворожейкін І.Є. Управління соціальним розвитком організації: Підручник. - М.: ИНФРА-М., 2001-176 с.
16. Герцберг Ф., Моснер, Б., Снідерман, Б. Мотивація до роботи / Ф. Герцберг, Б. Моснер, Б. Снідерман. М. : Вершина, 2007. - 240с.
17. Герчиков, В. І. Мотивація, стимулювання і оплата праці персоналу: Учеб. Посібник / В. І. Герчиков. М. : ГУ Вища школа економіки, 2008. С. 110 - 112.
18. Джуелл Л. .. Індустріально-організаційна психологія. Підручник для вузів - СПб. : Пітер (Серія «Підручник нового століття»). 2001- 720 с .
19. Джуелл Л. Індустріально-Організаційна психологія. СПб. : Питер, 2001.
20. Довідник практичного психолога. Психодіагностика / під заг. ред. С. Т. Посохова. - М. : АСТ; СПб. : Сова, 2006. - 671с.
21. Егоршин, А. П. Управління персоналом: Учеб. для вузів / А. П. Егоршин. - 3-е изд. - Н. Новгород: НІМБ, 2007. - 720 с.
22. Жданкін, Н.А. Мотивація персоналу. Вимірювання і аналіз: навчально-практичний посібник / Н.А. Жданкін. - М. : Финпресс, 2010. - С. 272. - (Б-ка «Кадри підприємства». Вип.1).
23. Жуліна Є.Г Н.А. Іванова. Економіка і соціологія праці 2009
24. Завгородня, Ю. Мотивація: фактори, які слід враховувати / Ю. Завгородня // Людина і праця. - 2007.- №4. - С. 82- 83.
25. Замфір, К. Задоволеність працею. Думка соціолога / К. Замфір. М. : Политиздат, 1983.- 142 с.
26. Занковський, А. Н. Організаційна психологія: Навчальний посібник для вузів за фахом "Організаційна психологія". - 2-е вид. / А. Н. Занковський. - М. : Флінта: МПСІ, 2002. - 648с.
27. Занюк С. Психологія мотивації. Теорія і практика мотивування Ника-Центр, Эльга-Н, 2001.- 117с.

28. Занюк С. С. Психологія мотивації. - К .: Ельга-Н; Ніка-Центр, 2001.
29. Захарова, Т. І., Гаврилова, С. В. Мотивація трудової діяльності: Навчально-методичний комплекс / Т. І. Захарова, С. В. Гаврилова. - М .: Изд. центр ЕАОІ, 2008. - 216 с.
30. Ільясов Ф. Н. Задоволеність працею (аналіз структури, вимір, зв'язок з виробничим поведінкою) / під ред. В. Г. Андреевкова. Ашхабад: Наука, 1988.
31. Ільясов Ф. Н. Задоволеність працею (аналіз структури, вимір, зв'язок з виробничим поведінкою) / під ред. В. Г. Андреевкова. Ашхабад: (Наука), 1988. – 100 с.
32. Іляш О.І. Економіка праці та соціально-трудова відносини: навч. посіб. / О.І. Іляш, С.С. Гринкевич. - К .: Знання, 2010. - 476 с.
33. Калекіна, А. В. Про вплив рівня професійної культури на ефективність праці персоналу підприємств / А. В. Калекіна // Известия Іркутської державної економічної академії. 2007.№ 5.С. 130.
34. Карпов А. В., Конєва Є. В., Маркова Е. В. та ін. Під ред. Карпова А. В. : Психологія праці: навч. Для вузів /. М .: Владос-пресс, 2004.- 352 с.
35. Клімов, Є. А. Економічне середовище і психіка / Е. А. Клімов // Психологія і економіка. Праці 1-й Всерос. конф. по економ, психології. - М .: РПО, НАН України; Калуга: Изд-во КПКУ, 2000.- С. 6? 20.
36. Клімов, Є. А. Економічне середовище і психіка / Е. А. Клімов // Психологія і економіка. Праці 1-й Всерос. конф. по економ, психології. ? М .: РПО, НАН України; Калуга: Изд-во КПКУ, 2000.- С. 6- 20.
37. Леонова, А. Б., Чернишова, О. Н. Психологія праці та організаційна психологія: сучасний стан та перспективи розвитку. Хрестоматія / А. Б. Леонова, О. Н. Чернишова. М .: Радикс, 1995.- 448 с.
38. Ловчева М. Задоволеність працею як індикатор корпоративної соціальної політики. URL: [hr-portal.ru/article/udovletvorennost-trudom-kak-indikator-korporativnoy-socialnoy-politiki](http://hr-portal.ru/article/udovletvorennost-trudom-kak-indikator-korporativnoy-socialnoy-politiki)



39. Ловчева М. Задоволеність працею як індикатор корпоративної соціальної політики. URL: [hr-portal.ru/article/udovletvorennost-trudom-kak-indikator-korporativnoy-socialnoy-politiki](http://hr-portal.ru/article/udovletvorennost-trudom-kak-indikator-korporativnoy-socialnoy-politiki)

40. Лосева, Ю. Г., Калачова, І. В. Особливості задоволеності працею в організаціях з різними формами власності / Ю. Г. Лосева, І. В. Калачова // Теоретичні та прикладні проблеми сучасної психології: матеріали XII Міжнар. студ. наук.-практ. конф., м Мінськ, 12 Квітня. 2012 г. / Бел. держ. пед. ун-т ім. М. Танка; редкол. : Л. А. Пергаменщик (відп. ред.), Л. Н. Рожин, Г. В. Лосик. - Мінськ: БДПУ, 2012. - 277 с.

41. Лукашевич М. Соціологія праці: Підручник для студ. вищ. навч. закладів. - К. : Либідь, 2004. - 440 с.

42. Лук'янова, Н.А. Мотиваційний менеджмент: навчальний посібник [Електронний ресурс] / Н.А. Лук'янова - Томськ: Изд-во Томського політехнічного університету, 2001 - 206 с.

43. Комарова Н. Мотивація праці та підвищення ефективності роботи / Н. Комарова // Людина і праця. - 2007. №13. - С. 55.

44. Кондратенко В.С., Губа Н.О. Вплив психологічних чинників на рівень задоволеності працею робітників страхових компаній,- збірник наукових праць Проблеми сучасної психології, підписаний до друку 01.12.2017

45. Моргунов, Е. Управління персоналом: дослідження, оцінка, навчання / Е. Моргунов. - М. : Бізнес-школа "Інтел-синтез", 2000. - 262с.

46. Мотивація персоналу в сучасній організації: навч. посібник / під заг. ред. С. Ю. Трапін. - СПб. : книж- ний Будинок, 2007. - 240 с.

47. Носса І.Н Введення в технологію психодіагностики .- М. : Изд-во Інституту Психотерапії, 2003.

48. Пакуліна, В. Удосконалення механізму мотивації праці / В. Пакуліна // Людина і праця. - 2006. №8. С. 65- 66.

49. Патрушев, В. Д. Праця і дозвілля робітників (бюджет часу, цінності і мотиви): посвящ. 80-річчя від дня народження та 50-річчя наук. І

пед. діяльності В.Д. Патрушева / В. Д. Патрушев. - М .: Изд-во Ін-ту соціології, 2006. - 163с.

50. Почебут, Л. Г., Чикер, В. А. Організаційна соціальна психологія: Навчальний посібник / Л. Г. Почебут, В. А. Чикер. СПб., 2002. - 298с.

51. Прусова Н. В., Боронова Г. Х. Психологія праці М.: Эксмо, 2008. - 160 с.

52. Прусова Н. В. , Боронова Г. Х. «Психологія праці»: Ексмо; Москва; 2008

53. Пряжников, Н. С. Психологія праці та людської гідності: Учеб посібник для студ. вузів / Н. С. Пряжников. М .: ВЦ "Академія", 2004.- 480 с.

54. Реан А., Бордовская, Н., Розум, С. Психологія і педагогіка / А. Реан, Н. Бордовская, С. Розум. - СПб .: Пітер, 2002. - 432с.

55. Саакян, А. К., Зайцев, Г. Г., Лашманова, Н. В., Дягілева, Н. В. Управління персоналом в організації / А. К. Саакян. - СПб: Пітер, 2009. - 176с.

56. Самоукина, Н. В. Психологія професійної діяльності / Н. В. Самоукина. - СПб .: Пітер, 2004. - 260с.

57. Семенов М. Ю. Задоволення і радість / М. Ю. Семенов // Омський науковий вісник. - 2000.- Вип.13. С. 154 156.

58. Сидоренко, С. Мотивація персоналу: дві сторони медалі / С. Сидоренко // Людина і праця. – 2007р.№7. - С. 46.

59. Соколова Г. М. Соціологія праці: підручник. Мінськ: Виш. шк. 2 002.

60. Соколова Г. М. Соціологія праці: підручник. Мн.: Обчислюємо. шк. 2002.

61. Соколова, Г. Н. Економічна соціологія: практикум / Ред. Г. Н. Соколова. - Мінськ: Беларуская навука, 2000. - 355с.

62. Соломанідіна Т. О., Соломанідін В. Г. Мотивація трудової діяльності персоналу // Управління персоналом. - М., 2005.

63. Соломанідіна, Т. О., Соломанідін, В. Г. Мотивація трудової діяльності персоналу / Т. О. Соломанідіна, В. Г. Соломанідін // Управління персоналом. - М., 2005. - С.19.
64. Т.О.Соломанідіна, В. Г. Соломанідін Мотивація трудової діяльності//Управління персоналом - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.-№2 - 312 с.
65. Темніцкій, А. Л. Задоволеність роботою на підприємстві як визначальний фактор якості трудового життя робітників Росії / А. Л. Темніцкій // Сучасний менеджмент. Проблеми, гіпотези, дослідження. Збірник наукових праць. Вип.4: в 2 ч. Ч.2. - М.: Изд. будинок Вищої школи економіки, 2012.- С. 231-238.
66. Управління персоналом підприємства: Учеб. посібник для вузів / Під ред. А. А. Крилова, Ю. В. Прушинського. - М.: ЮНИТИ - ДАНА, 2009. - 495 с.
67. Фетіскін Н. П. Соціально-психологічна діагностика розвитку особистості і малих груп / Н. П. Фетіскін, В. В. Козлов, Г. М. Мануйлов. - М: Изд-во Ін-ту психотерапії, 2002. - 490 с.
68. Хагур, Ф. Р. Категорія "задоволеність працею" в соціологічному вимірі / Ф. Р. Хагур // Теорія і практика суспільного розвитку. - 2011.- № 8. С. 82-84.
69. Харскій К. Благонадійність і лояльність персоналу СПб.: "Питер", 2003. - 496 с.
70. Харскій К. Благонадійність і лояльність персоналу. - СПб.: Питер, 2003.
71. Хекман Дж. Р., Олдхем Г., Дженсон Р., Педі К. Нова стратегія збагачення роботи // Баррі М. Стоу. Антологія організаційної психології. - М.: Вершина, 2005.
72. Штольберг Р. Соціологія праці. М., 1982.
73. Шульц Д., Шульц С. Психологія і робота. - 8-е изд. - СПб.: Пітер, 2003. - 560 с.
74. Locke E. A. The Nature and Causes of Job Satisfaction // Dunnette MD Handbook of Industrial and Organizational Psychology. Chicago, 1976.

**Список скорочень**

СК- страхова компанія.

UPSK – українська пожежна страхова компанія.

ВМ - внутрішня мотивація.

ЗПМ – зовнішня позитивна мотивація.

ЗНМ – зовнішня негативна мотивація.

ЗЗП- загальна задоволеність працею.

**"Интегральная удовлетворенность трудом" (А.В. Батаршева)**

1. То, чем я занимаюсь на работе, меня интересует

- а) да;
- в) отчасти;
- с) нет.

2. За последние годы я добился успехов в своей профессии

- а) да;
- в) отчасти;
- с) нет.

3. У меня сложились хорошие отношения с членами нашего коллектива

- а) да;
- в) не со всеми;
- с) нет.

4. Удовлетворение, получаемое от работы, важнее, чем высокий заработок

- а) да;
- в) не всегда;
- с) нет.

5. Занимаемое мной служебное положение не соответствует моим способностям

- а) да;
- в) отчасти;
- с) нет.

6. В работе меня прежде всего привлекает возможность узнавать что-то новое

- а) да;
- в) время от времени;
- с) нет.

7. С каждым годом я ощущаю, как растут мои профессиональные знания

- а) да;

в) не уверен;

с) нет.

8. Люди, с которыми я работаю, уважают меня

а) да;

в) что-то среднее;

с) нет.

9. В жизни часто бывают ситуации, когда не удастся выполнить всю возложенную на вас работу

а) да;

в) среднее;

с) нет.

10. В последнее время руководство не раз выражало удовлетворение по поводу моей работы

а) да;

в) редко;

с) нет.

11. Работу, которую я выполняю, не может выполнить человек с более низкой квалификацией

а) да;

в) среднее;

с) нет.

12. Процесс работы доставляет мне удовольствие

а) да;

в) время от времени;

с) нет.

13. Меня не устраивает организация труда в нашем коллективе

а) да;

в) не совсем;

с) нет.

14. У меня часто бывают разногласия с товарищами по работе

а) да;

в) иногда;

с) нет.

15. Меня редко поощряют за работу

а) да;

в) иногда;

с) нет.

16. Даже если бы мне предложили более высокий заработок, я бы не сменил место работы

а) да;

в) может быть;

с) нет.

17. Мой непосредственный руководитель часто не понимает или не хочет понять меня

а) да;

в) иногда;

с) нет.

18. В нашем коллективе созданы благоприятные условия для труда

а) да;

в) не совсем;

с) нет.

**Опросник мотивации профессиональной деятельности**  
**(методика К. Замфир в адаптации А. Реан)**

Инструкция: "Прочитайте нижеперечисленные мотивы профессиональной деятельности и дайте оценку их значимости для Вас по пятибалльной шкале".

1 - в очень незначительной мере;

2 - в незначительной мере;

3 - в небольшой, но и не малой мере;

4 - в большой мере;

5 - в очень большой мере

Мотив

Денежный заработок

Стремление к продвижению по службе

Стремление избежать критики со стороны руководителя и коллег

Стремление избежать возможных наказаний или неприятностей

Потребность в достижении социального престижа и уважения со стороны других

Удовлетворение от самого процесса и результата работы

Возможность наиболее полной самореализации именно в данной деятельности



**Тест на удовлетворенность работой (Р. Кунина)**

Прочтите внимательно каждое утверждение. Если вы согласны с утверждением, то рядом с его номером напишите «да».

Я знаю, что ожидает меня на работе завтра, в ближайшем будущем.

Я имею материалы, оборудование и другие ресурсы, необходимые для того, чтобы сделать свою работу хорошо.

Меня похвалили за хорошую работу (за достижения) в течение последних семи дней.

Руководитель беспокоится обо мне на личном уровне, справляется, как мои дела и дела моей семьи.

Я имею возможности развивать свои навыки, повышать знания.

Мое мнение на работе принимается во внимание, учитывается.

Миссия компании близка и понятна мне, моя работа согласуется с миссией.

Мои сотрудники и коллеги в целом лояльны к компании.

Я имею хорошего друга (друзей) на работе.

За последние шесть месяцев состоялся разговор, в ходе которого моя работа анализировалась и была должным образом оценена.

**Диагностика личностной и групповой удовлетворенности работой  
Розановой**

Вашему вниманию предлагается опросник для самооценки, а также выбор некоторых эффективных методов мотивации трудовой активности. Он содержит 14 утверждений. Каждое утверждение может быть оценено от 1 до 5 баллов. Сделайте свой выбор по каждому из этих утверждений, отметив соответствующую цифру.

1- Вполне удовлетворен

2 – Удовлетворен

3 – Не вполне удовлетворен

4 – Не удовлетворен

5 – Крайне не удовлетворен

Тестовый материал

Ваша удовлетворенность предприятием (организацией), где вы работаете

Ваша удовлетворенность физическими условиями (жара, холод, шум и т. д.)

Ваша удовлетворенность работой

Ваша удовлетворенность слаженностью

Ваша удовлетворенность стилем руководства вашего начальника

Ваша удовлетворенность профессиональной компетентностью вашего начальника

Ваша удовлетворенность зарплатой (с точки зрения ее соответствия вашим трудовым затратам)

Ваша удовлетворенность зарплатой по сравнению с тем, сколько за такую же работу платят на других предприятиях

Ваша удовлетворенность служебным (профессиональным) продвижением

Ваша удовлетворенность возможностями продвижения

Ваша удовлетворенность тем, как вы можете использовать свой опыт и способности

Ваша удовлетворенность требованиями работы к интеллекту

Ваша удовлетворенность длительностью рабочего дня

В какой степени удовлетворенность работой повлияла бы на ваши поиски другой работы