

Вовлеченность и удовлетворенность персонала: взаимосвязь и организационное влияние

Киселевский Олег Сергеевич, Косякова Елизавета Витальевна,

Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники,

г. Минск, Беларусь

kiselevski@bsuir.by, elizavetacom249@gmail.com

Аннотация

В статье рассматривается понятие, а также взаимосвязь и организационное влияние таких производственных показателей, как вовлеченность и удовлетворенность сотрудников. На основе исследованных отечественных и зарубежных публикаций: выявляются основные драйверы вовлеченности и удовлетворенности персонала; проводится анализ регрессионной, корреляционной, факторной моделей, основанных на этих показателях; выдвигается гипотеза об итерационном характере функции удовлетворенности на основе теории эмоций П.В. Симонова.

Ключевые слова: *удовлетворенность, вовлеченность, ресурсный менеджмент, нематериальный капитал, потребности.*

В жизнедеятельности человека труд составляет большую часть времени. Выходя за рамки отведенных законодательством восьми часов в сутки, обязанности наемного работника требуют постоянной концентрации на объекте, а также не объективированного интеллектуального труда в свободное время. Кроме того, от сотрудников современных предприятий зачастую требуется лояльность в отношении миссии, целей и задач фирмы, каждодневная эмоциональная вовлеченность в производственный процесс. Связующим звеном между стратегией предприятия и фактическими высокими показателями его производительности является организационная культура. В этой связи укрепление и распространение позитивной организационной культуры с целью повышения мотивации и вовлеченности сотрудников, а также их удовлетворенности работой становятся главными задачами, стоящими перед руководителями современных предприятий, особенно перед кадровыми менеджерами.

Негативной стороной этих процессов являются такие известные проблемы, как «выгорание» сотрудников, текучесть кадров, неисполнительность и мнимая вовлеченность. Управление нематериальным эмоциональным капиталом сотрудников достигается оценкой их эмоциональной удовлетворенности при условии двусторонней обратной связи с менеджером. Инвестиции в эмоциональный капитал также должны быть адресными и обоснованными.

Вовлеченность и удовлетворенность являются сугубо психоэмоциональными качествами, зависящими как от особенностей темперамента каждого конкретного работника, так и от объективных условий его труда. Теория управления эмоциональными ресурсами лежит в области знаний о нематериальном эмоциональном капитале [1] как об инструменте решения и предупреждения психоэмоциональных проблем на производстве [2]. Особое внимание эта область знаний акцентирует на том, что: во-первых, эмоциональный капитал имеет не менее важное значение, чем интеллектуальный (культурный) капитал [3]; во-вторых, эти формы капитала взаимосвязаны и влияют на конечные финансовые показатели предприятия (ROI, прибыль).

Среди множества формулировок и определений «вовлеченности сотрудников» наиболее полным является следующее: под вовлеченностью понимается позитивное психологическое состояние, сопровождаемое сильными эмоциональными чувствами, такими как страсть и энтузиазм к работе, которые сопутствуют готовности сотрудника приложить усилия и даже сделать дополнительное усилие с целью реализации организационных целей [4].

Под удовлетворенностью же понимается целый набор факторов, таких как возможности для развития, коммуникация в коллективе, гарантии и безопасность, компенсации и бонусы, супервизия, признание заслуг и др. В конечном же счете удовлетворенность сотрудника результатами труда и их оценкой сводится к удовлетворенности базовых, физиологически обоснованных потребностей: пищевой, экономии сил, саморазвития, эмпатии, защиты личных интересов, свободы перемещения [5].

Взаимосвязи вовлеченности и удовлетворенности человека результатами своего труда и их оценкой в настоящее время недостаточно изучены. Некоторые теоретики считают, что вовлеченность – это аспект удовлетворенности [6]. Существует мнение, что, напротив, удовлетворенность работой является ключевым компонентом вовлеченности сотрудников [7].

Согласно первой гипотезе вовлеченность сотрудников разделяют на аффективный (эмоциональный) и когнитивный (рациональный) элементы. И именно эмоциональный элемент выступает фактором удовлетворенности. На основании корреляционного и факторного анализа приверженцы этой гипотезы выде-

ляют три эмоциональных компонента, влияющих на удовлетворенность: коллективная поддержка (Mean = 7,04), эффективность работы (Mean = 6,80) и организационная целостность (Mean = 6,97). Исследователи связывают эти компоненты с поведением организационных лидеров, которые демонстрируют направленность на поддержку и развитие команды.

В поддержку второй гипотезы приведены результаты анализа корреляционной и регрессионной моделей [8]. Между удовлетворенностью и вовлеченностью присутствует положительная корреляция, которая составляет 71,5 % ($R = 0,715$, $p < 0,01$). Иными словами, высокий уровень удовлетворенности работой ведет к высокому уровню вовлеченности сотрудников. Среди значимых компонентов удовлетворенности персонала выделяются безопасность ($R^2 = 64,9$ %), перспективы саморазвития ($R^2 = 55,5$ %), признание заслуг ($R^2 = 37,9$ %).

Третья гипотеза становится возможной благодаря физиологически обоснованной теории потребностей и эмоций П.В. Симонова [5]. Согласно этой теории удовлетворенность как эмоция возникает вследствие избытка или недостатка ресурсов, необходимых для удовлетворения потребностей. Вне зависимости от категории витальная – это потребность социальная или потребность в саморазвитии, удовлетворенность от ее насыщения выражается формулой

$$U = f(N \cdot (P_{\text{налич}} - P_{\text{треб}})), \quad (1)$$

где U – удовлетворенность;

N – текущая значимость потребности;

$P_{\text{налич}}$ – ресурсы, имеющиеся в наличии для удовлетворения потребности;

$P_{\text{треб}}$ – ресурсы, которые требуются для удовлетворения потребности.

Примем во внимание, что удовлетворенность сотрудника результатами труда и оценкой результатов за истекший период является его эмоциональным ресурсом перед новой задачей. Поскольку вовлеченность – это в первую очередь готовность персонала выполнять задачи (удовлетворять организационные потребности), которая сформировалась под воздействием определенных факторов за прошедший период. Есть основания считать ее функцией удовлетворенности:

$$V_i = P_{\text{налич}} = f(U_{i-1}), \quad (2)$$

где i – текущий период;

$(i - 1)$ – минувший период.

Формула (1) принимает вид итерационной функции:

$$U_i = f(N(V_i(U_{i-1}) - P_{\text{треб}})), \quad (3)$$

которая утверждает, что удовлетворенность сотрудника в текущем периоде U_i является функцией его вовлеченности в процесс V_i , зависящей от его удовлетворенности результатами минувшего периода U_{i-1} .

Таким образом, на основании анализа трех гипотез о взаимосвязи показателей удовлетворенности и вовлеченности персонала сформулирована обобщающая гипотеза, не отрицающая ни одну из исходных. Обобщающая гипотеза утверждает, что:

– удовлетворенность сотрудника является функцией его вовлеченности как основного эмоционального ресурса;

– вовлеченность сотрудника как основной эмоциональный ресурс является функцией его удовлетворенности результатом труда и его оценкой за истекший период;

– нематериальные эмоциональные ресурсы, вовлеченность и удовлетворенность человека трудом и его оценкой согласуются с физиологически обоснованной теорией потребностей и эмоций.

Литература

1. Косякова, Е.В. Системы количественного учета эмоционального капитала / Е.В. Косякова // Тезисы докладов 56-й научной конференции аспирантов, магистрантов, студентов БГУИР. – Минск, 2020. – С. 126.
2. Березовская, М.Н. Оценка трудозатрат в разработке культурного продукта / М.Н. Березовская, М.А. Тульженкова, О.С. Киселевский // Материалы VIII Белорусско-китайского молодежного форума «Новые горизонты – 2021». – Том 2. – С. 115–117.
3. Бурдьё, П. Формы капитала / П. Бурдьё // Экономическая социология / пер. с англ. М.С. Добряковой. – Random House, 2002. – Т. 3, № 5.
4. Employee Engagement: Tools for Analysis, Practice and Competitive Advantage / W.H. Macey [et al.]. – Malden, MA: Wiley, 2009.
5. Симонов, П.В. Эмоциональный мозг / П.В. Симонов. – М.: Инфа-М, 2002.
6. Macey, W.H. The meaning of employee engagement / W.H. Macey, B. Schneider // Industrial and Organizational Psychology: Perspectives on Science and Practice. – 2008, – № 1. – P. 3–30.
7. Garg, A. A study of employee engagement in pharmaceutical sector / A. Garg, V. Kumar // International Journal of Research in IT and Management. – 2012. – № 2(5). – P. 85–98.
8. Zikouridis, F. Employee engagement and job satisfaction: a research between their relationship in a real context / F. Zikouridis. – Thessaloniki (GR): International Hellenic University, 2015.