

КАЧЕСТВО ТРУДОВОЙ ЖИЗНИ КАК КОНСТРУКТ СОГЛАСОВАНИЯ ИНТЕРЕСОВ РАБОТНИКОВ И ИНТЕРЕСОВ ОРГАНИЗАЦИИ

В. Б. Рябов

Одним из направлений исследований в области управления человеческими ресурсами на предприятии, появившимся в последние годы, является создание программ и методов повышения качества трудовой жизни (КТЖ). Разработкой проблемы качества трудовой жизни сейчас активно занимаются во многих промышленных странах Запада. Актуальной она становится и в нашей стране. Актуальность проблемы определяется необходимостью гуманизации труда при нарастающих требованиях к его эффективности и качеству, предъявляемых к работникам со стороны организаций в условиях рыночной экономики. В статье приводятся результаты проведенного нами теоретического анализа структуры КТЖ, а также некоторые данные эмпирических исследований, подтверждающих справедливость произведенных теоретических разработок.

Трудовая жизнь является частью жизни человека вообще. Поэтому наша работа включена в контекст проблемы изучения субъективного восприятия качества жизни, которой занимается коллектив сотрудников Института психологии Российской академии наук [1, 2, 14]. Исследование качества трудовой жизни может рассматриваться как предмет конкретизации и приложения разработок, сделанных в области изучения качества жизни. Вместе с тем подход к разработке качества трудовой жизни обладает, по сравнению с подходом к изучению субъективного качества жизни, определенной спецификой. Важнейшей такой специфической особенностью проблемы изучения качества трудовой жизни является то, что субъектом восприятия и оценки качества трудовой жизни выступает, с одной стороны, работник организации, с другой стороны – сама организация [5].

Заметим, что исследования качества жизни привлекают внимание гораздо большего числа ученых и практиков, нежели работы в области качества трудовой жизни, а сами эти исследования проводятся в неизмеримо больших масштабах. По этой причине проблема исследования качества жизни, в том числе проблема его восприятия человеком, является в большей мере разработанной.

Понятие качества трудовой жизни и критерии его оценки

Обычно под качеством понимается воспринимаемая и оцениваемая субъектом способность некоторого объекта удовлетворять его потребности. Теоретические подходы, определяющие качество трудовой жизни, были разработаны в западных странах в 1960–1970 гг. прошлого столетия в трудах Э. Мэйо, А. Маслоу, Д. Макгрегори, Ф. Герцберга и др. [4].

Проблематика КТЖ возникла и развивалась на западе, поэтому в своей работе нами были использованы определения КТЖ, взятые из работ западных исследователей [5]. Исследователи качества трудовой жизни дают разные определения этого понятия качества трудовой жизни. Ф. Лютенс [5] производит обзор таких определений. Так, Дж. Р. Хекман и Дж. Ллойд Саттл определяют качество трудовой жизни как ту степень, до которой члены производственной организации могут удовлетворить свои важные личные потребности через посредство их работы в этой организации. Ф. Лютенс указывает также, что КТЖ может быть определено как совокупность возможностей работников для удовлетворения своих активных личных нужд через трудовую деятельность при одновременном повышении эффективности деятельности организации.

Следует заметить, что большинство исследователей КТЖ использует первое определение. Вторая формулировка КТЖ принципиально отличается от первой, поскольку в ней фигурируют два вида субъектов восприятия КТЖ, а именно: работники, с одной стороны, и организация – с другой. Поэтому если в первом случае задача ставится как максимизация удовлетворения потребностей работников, то во втором случае задача может быть сформулирована как согласование интересов работников и организации.

Таким образом, под качеством трудовой жизни, в узком смысле, мы будем понимать способность организации удовлетворять потребности работников через посредство их работы в организации, а под качеством трудовой жизни в широком смысле – способность организации в максимальной степени обеспечивать согласование интересов работников и интересов организации. При этом несколько видоизменяя определение, данное Ф. Лютенсом, можно представить качество

трудоу жизни как взаимно согласованные возможности, предоставляемые организацией для наилучшего удовлетворения личных нужд работников через трудовую деятельность, и возможности использования потенциала работников для решения организационных задач.

Интегральные критерии субъективного оценивания КТЖ со стороны работников мы сформулировали на основе анализа концепций, теоретических разработок и результатов исследований как в области субъективного восприятия качества жизни, так и в области качества трудовой жизни.

В психологических исследованиях качества жизни используются два интегральных критерия оценки его субъективного восприятия: уровень удовлетворенности жизнью и уровень ощущения состояния счастья [1, 2]. При этом оживленные дискуссии, которые до сегодняшнего дня не привели к конструктивному ответу, ведутся среди исследователей по поводу соотношения и влияния критерия удовлетворенности жизнью и критерия ощущения счастья на субъективное восприятие качества жизни. Исследователи соглашались в том, что это два независимых критерия, т. е. можно быть удовлетворенным условиями жизни и быть несчастным и, напротив, жить в плохих условиях и быть счастливым. При этом часто приводится известное выражение: «Богатые тоже плачут». Каким образом связаны эти критерии с общей субъективной оценкой качества жизни в целом и каковы психологические механизмы формирования этих критериев? На этот вопрос исследователи в настоящее время ответа не нашли.

Применительно к проблеме исследования восприятия качества трудовой жизни человеком критерий удовлетворенности может быть интерпретирован как удовлетворенность трудовой жизнью (более частное понятие – удовлетворенность работой).

Что касается ощущения состояния счастья на работе, то это достаточно редкий случай. На наш взгляд, критерием, соответствующим критерию ощущения состояния счастья в жизни, в случае трудовой жизни будет «уровень положительных эмоций и чувств, связанных у человека с работой». Этот критерий, так же как и счастье, в противоположность рациональному критерию «удовлетворенности», относится к чувственно-эмоциональной сфере. В предельном случае «высокий уровень положительных эмоций и чувств, связанных с работой», можно интерпретировать как «счастье в трудовой деятельности».

Кроме того, на наш взгляд, весьма показательным и в не меньшей степени влияющим на субъективное восприятие качества трудовой жизни является критерий «уровень ощущения негативных эмоций и чувств, связанных с работой». Более того, мы считаем, что аналогич-

ным образом в исследованиях по проблеме качества жизни целесообразно использовать критерий, противоположный по знаку критерию ощущения счастья.

Таким образом, в качестве интегральных критериев оценивания КТЖ со стороны работников предлагается использовать следующие критерии:

- общая удовлетворенность работой;
- общая неудовлетворенность работой и неудовлетворенность отдельными ее условиями;
- уровень положительных чувств и эмоций, связанных с работой;
- уровень отрицательных чувств и эмоций, связанных с работой.

Интегральные критерии оценки КТЖ со стороны организации также выведены путем анализа существующих концепций, теоретических разработок и результатов прикладных исследований, в которых уже сформулированы и используются критерии и показатели оценки человеческого ресурса организации и качества его трудовой деятельности в организации.

Для этих целей нами были проанализированы, в частности:

- сформулированные в разных литературных источниках критерии оценки организационной эффективности и критерии оценки человеческих ресурсов как части перечня критериев оценки организационной эффективности;
- результаты исследований в области качества трудовой жизни, описанные в литературе.

Ввиду ограниченности объема статьи мы не приводим подробностей проведенного анализа. В целом же, подводя общий итог анализу критериев КТЖ со стороны организации, проведенному на основе различных источников, можно заключить, что все критерии оценки КТЖ со стороны организации могут быть сведены к следующему набору:

- 1) управляемость человеческими ресурсами организации;
- 2) мотивированность работников на достижение организационных целей;
- 3) лояльность работников к организации;
- 4) интегрированность работников в деятельность организации;
- 5) качество персонала.

Значения этих интегральных критериев оценки субъективного КТЖ могут зависеть от многих условий труда. В разных организациях и на разных людей эти условия могут оказывать разное влияние.

Условия труда, определяющие восприятие КТЖ человеком

Мы проанализировали работы западных ученых, касающиеся того, какими условиями труда определяется субъективная оценка КТЖ. Это, прежде всего, работы Ф. Герцберга [16] и Дж. Равена [7], проводивших масштабные исследования в этой области. Кроме того, помимо сформулированных этими авторами условий, нами дополнительно рассматривались условия трудовой жизни, выявленные в ходе собственных эмпирических исследований.

В концепции Ф. Герцберга используются две группы условий труда:

- мотивирующие условия труда;
- гигиенические условия труда.

Условия трудовой жизни, экспериментально определенные Дж. Равеном, объединены им в следующие группы [7]:

- гигиенические условия трудовой жизни;
- предпочитаемый вид работы;
- организационный климат;
- взаимоотношения с коллегами;
- так называемые «общие вопросы» (здесь собраны значимые, с точки зрения субъективного восприятия КТЖ, характеристики, не вошедшие в предыдущие четыре группы).

Следует заметить, что классификация Дж. Равена вступает в противоречие с классификацией Ф. Герцберга. Действительно, если первую группу условий труда составляют гигиенические условия, то все остальные, в соответствии с концепцией Ф. Герцберга, должны являться мотивирующими. Совершенно очевидно, что это не так.

В предложенной нами нормативной модели формирования оценок КТЖ человеком, о которой речь пойдет ниже, используются две основные группы условий труда, выделенные Ф. Герцбергом, а именно: мотивирующие и гигиенические. Список конкретных условий труда мы сформулировали на основе анализа перечня стратегий трудовой жизни, рассматриваемых в этой модели. Об этом будет сказано ниже. Этот список мы дополнили следующими условиями трудовой жизни, не рассматривавшимися упомянутыми авторами, но которые мы считаем важнейшими и использовали в наших экспериментальных исследованиях [11], а именно:

- уровень организации труда;
- уровень эффективности и силы корпоративной культуры [10];
- уровень соответствия выполняемой роли индивидуальным ролевым предпочтениям работников;

- степень гармонизации трудовой жизни с другими сторонами жизни человека.

Перейдем теперь к описанию нормативной модели формирования оценок КТЖ со стороны работников. В основу этой модели положена концепция Ф. Герцберга, который собственно и определил, каким образом формируется субъективная оценка удовлетворенности–неудовлетворенности работой. За оценку удовлетворенности отвечают так называемые мотивирующие условия труда, за неудовлетворенность – гигиенические.

Как уже отмечалось, одной из нерешенных проблем, которые сформулированы исследователями качества жизни [1, 2], является определение того, посредством каких психологических механизмов формируется субъективная оценка уровня удовлетворенности жизнью и уровня счастья.

В нашей модели группа мотивирующих условий состоит из двух подгрупп (рис. 1). Условия из первой группы мотивирующих условий, наряду с чувством удовлетворенности, вызывают сильные положительные эмоции, а в предельном случае – чувство счастья. По нашему мнению, за эту оценку отвечают мотивирующие условия, связанные с удовлетворением верхнего уровня иерархии потребностей, так называемой «пирамиды Маслоу» [17], а именно потребности самореализации.

Обоснуем этот механизм формирования эмоциональных оценок в процессе самореализации. В соответствии с концепцией Эрика Берна [3], в процессе воспитания и социализации ребенка формируются так называемые индивидуальные жизненные сценарии. Выполнение сформированного таким образом индивидуального жизненного сценария и есть процесс самореализации. Успешная реализация индивидуального жизненного сценария завершается, в соответствии с концепцией Э. Берна, сильной положительной эмоциональной реакцией. Таким образом, в основе возникновения ощущения состояния счастья должна лежать модель самореализации.

При этом можно считать, что повышенный уровень положительных эмоций и чувств, связанных с работой, является индикатором того, что человек удовлетворяет потребность самореализации.

Высокий уровень мотивирующих условий труда в целом формирует высокий уровень удовлетворенности работой. При этом высокий уровень мотивирующих условий труда, обеспечивающих удовлетворение потребностей самореализации человека, формирует высокий уровень положительных эмоций, связанных с трудовой жизнью человека.



Рис. 1. Модель формирования субъективных оценок качества трудовой жизни со стороны работника организации

Δ – реальный уровень условия труда; Δ' – пороговый уровень условия самореализации, вызывающий значимо положительную реакцию; Δ'' – пороговый уровень мотивирующего условия, вызывающий значимо положительную реакцию; Δ''' – пороговый уровень гигиенического условия, вызывающий значимо отрицательную реакцию.

Если уровень гигиенических условий недостаточен, то это вызывает неудовлетворенность человека работой и повышенный уровень отрицательных эмоций.

Стратегии трудовой жизни

В соответствии с нашей моделью формирования оценок КТЖ, большое значение для анализа субъективного КТЖ имеет диагностика состояний и возможностей самореализации человека в трудовой жизни. Удовлетворение потребностей самореализации вызывает, наряду с чувством удовлетворенности трудовой жизнью, высокий уровень положительных чувств и эмоций, связанных с работой. Вместе с тем способы самореализации человека индивидуализированы и поэтому требуют проведения специального анализа.

Мы считаем, что индивидуализированные способы достижения желаемых терминальных эмоциональных состояний человека группируются вокруг устойчивых жизненных стратегий его поведения, которые соответствуют успешной реализации его жизненных сценариев,

о которых говорилось выше. Таким образом, жизненные стратегии определяют поведенческий стиль, который может быть охарактеризован как устойчивые поведенческие особенности, свойственные данному человеку. В результате теоретического анализа поведения человека в различных видах организационно-экономических систем и проведенного дополнительного эмпирического исследования нами был определен список наиболее часто встречающихся стратегий поведения человека, которые характеризуют направление проявления его активности в этих системах [11, 12]. К числу таких наиболее часто встречающихся стратегий поведения человека в организационно-экономических системах относятся:

- стратегия удовольствия;
- стратегии доминирования;
- стратегии практической (материальной) выгоды;
- стратегия отношений;
- стратегия минимизации неопределенности внешней среды и др.

На основе полученного списка стратегий трудовой жизни мы сформулировали избыточный список условий труда, которые потенциально могут влиять на восприятие качества трудовой жизни человеком. Например, стратегии удовольствия соответствует условие труда «интересная работа», стратегии максимизации материальной выгоды – «высокая зарплата», стратегии минимизации неопределенности внешней среды – «уверенность в завтрашнем дне» и т. д.

Разработка инструментария для анализа КТЖ

Полученный список условий трудовой жизни, от которых может зависеть уровень восприятия ее качества, в конкретной организации для конкретного персонала избыточен. Конечно, можно заложить в анкету полный список условий, однако в этом случае она будет «тяжелой» для заполнения респондентами, при этом большое число вопросов не будет реально работать. Поэтому на первом этапе перед каждым конкретным исследованием проводится отбор наиболее важных условий труда, которые закладываются далее в анкету.

Для получения списка наиболее информативных вопросов, которые следует заложить в анкету исследования в конкретной организации, используется анкета предварительного опроса. В процессе этого опроса небольшому числу представителей исследуемой выборки (обычно не более 4–10 чел.) предлагается ответить на вопросы анкеты с полным списком условий труда, из которых опрашиваемому предлагается выбрать не более десяти, по его мнению, наиболее значи-

мых условий. По результатам мини-опроса выбирается ограниченное количество условий труда (не более 15–20), а именно тех, которые наиболее часто были отмечены опрошенными.

На основе условий труда, которые получили в результате такого мини-опроса наивысший рейтинг, разрабатывается анкета массового опроса всех работников исследуемой организации. По этой анкете осуществляется сбор эмпирических данных для последующего анализа КТЖ в организации.

Для установления количественных показателей связи между показателями модели КТЖ нами был использован метод детерминационного анализа [15].

В отличие от корреляционного анализа, метод детерминационного анализа значительно меньше известен и менее распространен. Этот метод фактически основан на определении условных вероятностей наступления одного события при условии наступления другого.

На наш взгляд, этот метод гораздо более адекватен для установления связей между изучаемыми событиями или явлениями, по сравнению с традиционно используемыми методами, например с методом корреляционного анализа. В отличие от метода корреляционного анализа, метод детерминационного анализа устанавливает несимметричные меры связи между изучаемыми характеристиками, а именно: он позволяет получить коэффициент определенности (в терминах логики описания работы экспертных систем) события А (условную вероятность) при условии наступления события Б и коэффициент определенности события Б при условии наступления события А, которые, вообще говоря, не равны между собой. Более того, для применения метода детерминационного анализа совершенно неважно количество наблюдений, и в этой связи он альтернативен непараметрическими методами. И наконец, самое главное: полученные меры связи событий формируются на основе тех же механизмов, что и механизм установления причинно-следственных связей между образами человеком в процессе приобретения им эмпирического опыта, а именно на основе определения условных вероятностей одного события при условии наступления другого. Указанное обстоятельство позволяет эффективно использовать данный метод при формировании базы правил в процессе создания экспертных систем.

Оценивание характеристик осуществлялось по 5-балльной шкале. При анализе мы считали оценки, равные 4 и 5, высокими, а оценки 1 и 2 – низкими. Результаты обработки представлены в таблице 2. Коэффициент детерминации (или коэффициент определенности в терминах, применяемых в экспертных системах) представляет условную

вероятность наступления следствия при возникновении события-причины.

Модель формирования согласованных оценок КТЖ со стороны работников и со стороны организации

Улучшение качества трудовой жизни в организации за счет взаимного согласования его оценок как со стороны работников, так и со стороны организации осуществляется путем изменения условий труда. При разработке программы улучшения качества трудовой жизни необходимо учитывать следующую закономерность, которую сформулировал Ф. Герцберг на основе своей теории двух факторов [4, 11]: при проведении работ по повышению эффективности системы организационного управления сначала необходимо снять у персонала неудовлетворенность работой, связанную с недостаточным уровнем обеспечения гигиенических условий труда. Только после этого возможно, используя мотивирующие условия труда, создавать эффективную систему мотивации труда.

В целом мы предполагаем, что детерминационные связи между компонентами КТЖ определяются структурой, показанной на рисунке 2. Наличие или отсутствие этих связей мы предполагаем проверить в ходе эмпирических исследований, специально организованных и проведенных в реальных организациях.

Качество трудовой жизни является многомерным и многокритериальным понятием, в котором сложным образом переплетаются различные критерии и субъекты его оценивания. Соответственно, управление, оптимизация качества трудовой жизни в организации представляет собой сложную задачу. Возможным путем решения этой задачи является построение экспертной системы формирования оценок качества трудовой жизни в организации.

В результате проведения эмпирического исследования мы получили систему однонаправленных связей между показателями КТЖ. Полученные результаты, с одной стороны, позволили подтвердить непротиворечивость связей между компонентами в предложенных моделях формирования оценок КТЖ. С другой стороны, полученные результаты проведенного детерминационного анализа позволили получить продукционные правила, т. е. логические конструкции типа «Если А, то В с коэффициентом определенности С». Эти продукционные правила в совокупности составляют так называемую базу правил, на основе которой может быть построена экспертная система для принятия решений в процессе улучшения качества трудовой жизни в организации.



Рис. 2. Структура модели формирования оценок КТЖ со стороны работников и со стороны организации

Для проверки непротиворечивости предложенных нормативных моделей мы провели специальное эмпирическое исследование, в процессе которого были установлены детерминационные связи между компонентами модели. В частности, были проверены следующие детерминационные связи, которые мы заложили в модель формирования оценок КТЖ человеком.

- 1 Уровень удовлетворенности мотивирующими условиями работы (например, сформулированными на основе критериев выбора работы) определяет уровень положительных чувств и эмоций, связанных с работой.
- 2 Уровень мотивированности работников определяет уровень положительных чувств и эмоций человека, связанных у него с работой.
- 3 Высокий уровень мотивирующих условий труда является необходимым, но недостаточным условием низкого уровня отрицательных чувств и эмоций, связанных у человека с работой.
- 4 Высокий уровень отрицательных чувств и эмоций определяет низкий уровень лояльности к организации.
- 5 Высокий уровень мотивирующих условий труда вызывает высокий уровень удовлетворенности человека работой.
- 6 Высокий уровень удовлетворенности человека работой определяет высокий уровень лояльности человека к организации.
- 7 Высокий уровень организации труда определяет высокий уровень управляемости организацией.
- 8 Высокий уровень развитости корпоративной культуры определяет высокий уровень управляемости организацией и др.

Одновременно была получена база более чем из 90 производственных правил, определяющих детерминационные связи между компонентами модели КТЖ.

Эмпирическое исследование было проведено методом анкетирования 78 сотрудников коммерческой фирмы, производящей и осуществляющей оптовую и розничную торговлю модной верхней мужской одеждой. В опросе принимали участие сотрудники фирмы от рядовых должностей до уровня топ-менеджеров обоего пола. Возраст опрошенных изменялся в пределах от 18 до 61 года. Участники опроса давали субъективную оценку в основном по 5-балльной шкале тех показателей КТЖ, которые нас интересовали. При этом высоким считался уровень оценок выше 4, а низким – уровень ниже 2. Результаты исследования были обработаны с помощью пакета статистической обработки данных SPSS (версия 13.0).

Вследствие ограниченности объема статьи приведем здесь результаты проверки непротиворечивости модели формирования оценок субъективного качества трудовой жизни работником.

Связь уровня мотивированности работников и уровня положительных чувств и эмоций, связанных с работой

Результаты анализа детерминационных связей мотивированности и уровня положительных эмоций и чувств, связанных с работой,

представлены в таблице 1. Область допустимых значений коэффициента детерминации (его физический смысл – условная вероятность) – от 0 до 1.

Таблица 1

Коэффициенты детерминации уровней мотивированности и уровней положительных эмоций

Если ...	То ...	Коэффициент детерминации
Уровень мотивированности высокий	Уровень положительных чувств и эмоций, связанных с работой, высокий	0,61
Уровень мотивированности высокий	Уровень положительных чувств и эмоций, связанных с работой, низкий	0,13
Уровень мотивированности низкий	Уровень положительных чувств и эмоций, связанных с работой, высокий	0
Уровень мотивированности низкий	Уровень положительных чувств и эмоций, связанных с работой, низкий	0,25
Уровень положительных чувств и эмоций, связанных с работой, высокий	Уровень мотивированности высокий	0,97
Уровень положительных чувств и эмоций, связанных с работой, высокий	Уровень мотивированности низкий	0,03
Уровень положительных чувств и эмоций, связанных с работой, низкий	Уровень мотивированности высокий	0,82
Уровень положительных чувств и эмоций, связанных с работой, низкий	Уровень мотивированности низкий	0,09

Заметим, что высокий уровень мотивированности человека к работе в организации вызывает высокий уровень положительных чувств и эмоций, связанных с ней, только с коэффициентом детерминации 0,61 (т. е. условная вероятность такого события составляет 0,61). Это объясняется тем, что в значительном числе случаев мотивация может быть связана не с самореализацией человека в трудовой жизни, а с его стремлением лучше работать из-за необходимости заработать больше денег для семьи, стремлением освоить навыки новой профессии, чтобы устроиться на определенную работу и прочее. Такие

причины мотивированности человека на работу присущи примерно 40% работников с высоким уровнем мотивации. В то же время высокому уровню положительных эмоций и чувств, связанных с работой, в подавляющем большинстве случаев (коэффициент детерминации 0,97) соответствует высокий уровень мотивации. Можно с уверенностью сказать, что эти случаи соответствуют условию самореализации в трудовой жизни.

Связь уровня положительных чувств и эмоций, сопряженных с работой, и уровня мотивирующих условий труда

Мы считаем, что доминирующих стратегий трудовой жизни, а следовательно, и мотивирующих условий труда, может быть не более трех. Мы также предполагаем, что эти стратегии человек в основном учитывает в ситуации выбора места работы. Поэтому при выявлении этих стратегий и, соответственно, мотивирующих условий труда мы предлагаем человеку сформулировать три основных критерия, которые он использует при выборе нового места работы.

Для проверки нашего предположения о том, что мотивирующие условия труда и эта стратегия трудовой жизни соответствуют предложенной модели поведения человека, мы проверяем утверждение о том, что уровень этих условий определяет уровень положительных чувств и эмоций, связанных с работой.

Для проверки гипотезы мы взяли такое условие труда, как эффективное взаимодействие с другими сотрудниками. Люди, для которых это условие является важным, составили группу ориентированных на работу в команде. Для них чрезвычайно важен элемент сотрудничества и взаимопонимания в работе, доверия и взаимовыручки. При выборе нового места работы они ориентируются не только на содержание работы, высокую зарплату и прочие условия. На одно из первых мест попадает критерий, отражающий профессионализм и личные качества сотрудников, с которыми им придется работать, возможность работать в команде профессионалов. Для выборки людей, для которых данное условие труда является важнейшим мотиватором, мы получили коэффициенты детерминации, представленные в таблице 2.

Полученные результаты подтверждают наше предположение о том, что высокий уровень мотивирующих условий труда определяет высокую выраженность положительных чувств и эмоций, связанных с работой, а низкие уровни мотивирующих условий труда – их низкую выраженность.

Таблица 2

Значения коэффициентов детерминации мотивирующих условий для группы ориентированных на работу в команде

Если ...	То ...	Коэффициент детерминации
Уровень мотивирующего условия высокий	Уровень положительных чувств и эмоций, связанных с работой, высокий	0,78
Уровень мотивирующего условия высокий	Уровень положительных чувств и эмоций, связанных с работой, низкий	0,11
Уровень мотивирующего условия низкий	Уровень положительных чувств и эмоций, связанных с работой, высокий	0
Уровень мотивирующего условия низкий	Уровень положительных чувств и эмоций, связанных с работой, низкий	1,0
Уровень положительных чувств и эмоций, связанных с работой, высокий	Уровень мотивирующего условия высокий	0,87
Уровень положительных чувств и эмоций, связанных с работой, высокий	Уровень мотивирующего условия низкий	0,12
Уровень положительных чувств и эмоций, связанных с работой, низкий	Уровень мотивирующего условия высокий	0
Уровень положительных чувств и эмоций, связанных с работой, низкий	Уровень мотивирующего условия низкий	0

Заключение

Особенностью изложенного подхода к анализу качества трудовой жизни, прежде всего, является само понимание КТЖ, которое рассматривается с позиций двух субъектов – организации и работников – и заключается в согласовании интересов работников и организации. Соответственно, мы рассматриваем две группы критериев КТЖ, которые должны быть согласованы между собой и оптимизированы: критерии КТЖ со стороны работников и критерии КТЖ со стороны организации. К первой группе критериев относятся уровень удовлетворенности работников трудовой жизнью, уровень неудовлетворенности работников трудовой жизнью, уровень положительных чувств и эмоций, связанных с работой, и уровень отрицательных чувств

и эмоций, связанных с работой. В группу критериев КТЖ со стороны организации входят управляемость, мотивированность работников на решение организационных задач, уровень интегрированности работников в деятельность организации, уровень лояльности работников к организации и качество персонала. Для анализа условий труда, определяющих КТЖ, мы использовали концепцию двух факторов Ф. Герцберга, в соответствии с которой условия подразделяются на мотивирующие и гигиенические. Мотивирующие условия труда – это, прежде всего, такие условия труда, которые способствуют самореализации человека в трудовой жизни. Была предложена нормативная модель, позволяющая объяснить процесс самореализации человека и, соответственно, дифференцировать гигиенические и мотивирующие условия труда. В основе этой модели лежит понятие стратегии трудовой жизни.

Следует признать, что многие задачи, которые должны быть решены при разработке проблемы КТЖ, не доведены до конечного логического завершения. В первую очередь, это касается количественных соотношений между показателями модели. На этом этапе можно утверждать лишь следующее: они справедливы для организационной системы, на которой эти соотношения были получены. Для получения более общих выводов, конечно же, необходимо собрать и проанализировать гораздо большее количество данных в организациях разных типов, в разных организационных культурах и проч. Получение и анализ этих результатов являются задачами нашей дальнейшей работы. Кроме того, полученные зависимости между параметрами КТЖ, полученные в виде базы продукционных правил, технически возможно оформить в виде экспертной системы. Ее создание является самостоятельной задачей, решение которой предполагает сотрудничество с заинтересованными специалистами в области программного обеспечения систем искусственного интеллекта.

Разрабатываемая нами в рамках рассмотрения проблемы качества трудовой жизни нормативная модель формирования ее оценок человеком позволяет понять психологический механизм этого процесса, а также конструктивно подойти к решению проблемы анализа состояния состояний удовлетворенности жизнью и счастья. Прежде всего, наша модель позволяет объяснить природу такого расплывчатого и трудно формализуемого понятия, как счастье, понять, как оно возникает. Модель позволяет ответить на вопрос, почему существует такое большое количество определений понятия счастья (фактически, для каждого человека свое определение) и в то же время нет общепринятого определения. Таким образом, полученные результаты предпо-

лагают также дальнейшее развитие работ в направлении проекции разработанных подходов в область исследования проблемы качества жизни.

Литература

- 1 Баранова А. В., Хащенко В. А. Восприятие и оценка качества жизни // Экономическая психология: современные проблемы и перспективы развития: Материалы ежегодной Всероссийской научно-практической конференции. СПб.: Изд-во СПбГУ Экономики и финансов, 2002. С. 36–39.
- 2 Баранова А. В., Хащенко В. А., Хащенко Н. Н. Социально-психологические исследования критериев качества жизни // Качество жизни и социально-психологическое состояние населения. Труды ВНИИТЭ. М., 2003. Вып. 8. С. 29–39.
- 3 Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. М.: ЭКСМО, 2008.
- 4 Виханский О. С., Наумов А. И. Менеджмент: человек, стратегия, организация, процесс: Учебник. М.: Изд-во Моск. ун-та, 1995.
- 5 Лютенс Ф. Организационное поведение / Пер. с англ. М.: Инфра-М, 1999.
- 6 Наследов А. Д. Математические методы психологического исследования. Анализ и интерпретация данных: Учеб. пособие. СПб.: Речь, 2004.
- 7 Равен Дж. Компетентность в современном обществе: выявление, развитие и реализация / Пер. с англ. М.: Когито-Центр, 2003.
- 8 Рябов В. Б. Корпоративная культура как средство управления организацией // Материалы научной конференции «Психология управления в современной России». Тверь: Альба, 2001. С. 115–118.
- 9 Рябов В. Б. Корпоративная культура и информационные технологии управления организацией на основе «ситуационной комнаты» // Современные проблемы психологии управления. М.: Изд-во ИП РАН, 2002. С. 326–341.
- 10 Рябов В. Б. Команда как организация с эффективной корпоративной культурой // Методы исследования психологических структур и их динамики / Под ред. Т. Н. Савченко, Г. М. Головиной. М.: Изд-во ИП РАН, 2005. Вып. 3. С. 70–87.
- 11 Рябов В. Б. Качество трудовой жизни в структуре качества жизни // Материалы итоговой научной конференции Института психологии РАН (1–2 февраля 2006 г.) / Под ред. А. Л. Журавлева, Т. И. Артемьевой. М.: Изд-во ИП РАН, 2006.
- 12 Рябов В. Б. Подход к нормативной модели субъективного восприятия качества трудовой жизни // Методы исследования психологических структур и их динамики / Под ред. Т. Н. Савченко, Г. М. Головиной. М.: Изд-во ИП РАН, 2007. Вып. 4. С. 128–141.
- 13 Рябов В. Б. Корпоративная культура как гигиеническое условие качества трудовой жизни // Культура и поведение в организации: российский опыт: сборник научных трудов / Под ред. С. П. Дырина, А. Л. Журавлева и др. М.–Набережные Челны: Изд-во ИП РАН: Изд-во Института управления: РЭА им. Г. В. Плеханова, 2008. С. 141–148.
- 14 Савченко Т. Н., Головина Г. М. Субъективное качество жизни: подходы, методы оценки, прикладные исследования. М.: Изд-во ИП РАН, 2006.
- 15 Чесноков С. В. Основы гуманитарных измерений. Препринт. М.: Всесоюзный научно-исследовательский институт системных исследований, 1986.
- 16 Herzberg F. Work and The Nature of Men. N. Y.: Cromwell, 1966.
- 17 Maslow A. N. Motivation and Personality. N. Y.: Harper and Row, 1970.