

УДК 159.9: 331: 658

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ КОНТРАКТ КАК ПОКАЗАТЕЛЬ КАЧЕСТВА ТРУДОВОЙ ЖИЗНИ СУБЪЕКТОВ ТРУДА В ОРГАНИЗАЦИИ

Е.С. Ребрилова

Тверской государственный университет

Теоретически рассматривается и эмпирически определяется возможность исследования психологического контракта субъектов труда в качестве показателя качества трудовой жизни в современных условиях отечественных предприятий.

Ключевые слова: *психологический контракт, свойства психологического контракта, качество трудовой жизни.*

Проблема качества в разных сферах человеческой жизни и деятельности является актуальной на протяжении уже множества десятилетий и вызывает все больший интерес как исследователей, так и практиков в последнее время.

Подобный интерес обусловлен сложностью и неоднозначностью понимания феномена качества жизни человека в целом, а также качества различных сфер его жизни – трудовой, семейной, личной и др., его показателей, детерминант, определяющих ее, и следствий.

Трудовая жизнь, пожалуй, является одной из основных сфер, предопределяющих качество жизни субъекта в целом. Поэтому интерес исследователей к этому аспекту имеет практическую ценность в рамках организационной специфики современных предприятий.

Понятие качества трудовой жизни (WLQ – Work Life Quality) было введено в научный обиход зарубежными учеными и специалистами в области теории и практики менеджмента сравнительно недавно (Лютенс, 1999; Гибсон и др., 2000). Сущность концепции заключается в определении совокупности показателей, характеризующих хорошие организационные, социальные и психологические условия труда, и оценке их влияния на производительность труда, конечные результаты работы.

В отечественных исследованиях был проведен анализ современного состояния научных разработок в области качества трудовой жизни (КТЖ), предложена формулировка данного понятия, выделены критерии интегральной оценки КТЖ в организации, разработана структура и модель оценки КТЖ субъектом деятельности [7–9].

По мнению отечественных авторов, качеством трудовой жизни является степень удовлетворения важных личных потребностей работника через деятельность в организации (П.В. Журавлева С.А. Карташова). Это интегральный показатель, определенный комплекс факторов, всесторонне характеризующий экономическое развитие общества, уровень материального, медико-экологического и духовного благосостояния (А.П. Егоршин), он выступает основным показателем оценки социально-духовных отношений (П.Э. Шлендер, Ю.П. Кокина), характеризует объективные параметры жизнедеятельности субъектов в труде (В.И. Янковская.) [2; 3; 12; 13].

Иначе говоря, под качеством трудовой жизни понимается взаимная согласованность возможностей, предоставляемых организацией для наилучшего удовлетворения личных потребностей, целей и интересов работников через трудовую деятельность, с одной стороны, и возможностей использования потенциала работников для решения задач организации – с другой (В.Б. Рябов).

Интегральные критерии оценки качества трудовой жизни субъектом деятельности включают в себя следующие компоненты: общую удовлетворенность работой, общую неудовлетворенность работой и неудовлетворенность отдельными ее условиями, уровень положительных чувств и эмоций, связанных с работой, уровень отрицательных чувств и эмоций, связанных с работой [10].

Перечень показателей качества трудовой жизни достаточно обширен и часто зависит от философии и экономического благополучия организации. В качестве таких показателей наиболее часто выделяют: позитивное влияние на личную жизнь, нормальные отношения профсоюзов и администрации, лояльность персонала к организации, отсутствие апатии к труду, в личной жизни, развитие и эффективное использование кадров, участие работников в делах предприятия, продвижение, основанное на заслугах, прогресс в построении карьеры, хорошие отношения с начальником, позитивные социально-психологические отношения в группе, уважение к личности человека, доверие к руководителям, хорошие условия труда, экономическое благосостояние работников, позитивный настрой мыслей, поощрение творчества, отсутствие чрезмерных стрессов на работе и др.

Таким образом, существует совокупность качественных показателей, имеющих различную природу, стоимость, способы оценки и глубину воздействия на личность человека. Эти показатели направлены на удовлетворение потребности самовыражения и моральное поощрение работников, имеющих хорошие организационные условия труда [2].

Вместе с тем считается, что для успешного планирования и контроля показателей качества трудовой жизни они должны

базироваться на концепции всестороннего развития личности и быть активно включенными в систему работы с персоналом, все сферы организационного взаимодействия и все организационные процессы, происходящие в рамках предприятия.

Все изменения, происходящие в организации, приводят к трансформациям и в рамках официального найма, и в рамках имплицитного соглашения.

Многими исследователями (Schein, 1965; Macneil, 1985; Guzzo, Noonan, 1994; Shore, Tetrick, 1994; Rousseau, Wade-Benzoni, 1994; Shore et al., 2004; Taylor, Tekleab, 2004) признается, что психологический контракт наиболее полно отражает трудовые отношения в организации, является их основой, поскольку формируется в любых типах социального взаимодействия, и именно в психологическом контракте субъектов труда находят отражение любые (даже самые незначительные) изменения организационной действительности, в том числе и качество трудовой жизни [1; 11].

Психологический контракт – это феномен личностного, индивидуального уровня, базирующийся на ожиданиях и обязательствах субъекта труда, его представлениях об условиях трудового соглашения, о взаимном обмене обещаниями (с работодателем, менеджером, коллегами, организацией в целом). Он представляет собой и мотивационно-когнитивную систему, и интерпретационный процесс, отражающий субъективную оценку ситуации взаимодействия индивида и организационной среды, выполняет прогностическую функцию, находящую выражение в форме намерений осуществления системы целей, будущих действий или наборов действий для реализации какой-либо задачи [4].

Психологический контракт, будучи надстройкой над формальными отношениями субъекта в организации, опосредован особенностями производственной среды, меняется и развивается с течением времени в ответ на внешние условия и именно поэтому может рассматриваться как один из показателей качества организационного взаимодействия, и в частности качества трудовой жизни.

Исследование качества трудовой жизни производилось нами по анкете «Качество трудовой жизни» (А.П. Егоршин) в двух модальностях: 1 – «Оценка реального качества трудовой жизни», 2 – «Оценка желаемого качества трудовой жизни». Использование двух модальностей позволяет видеть реальную и, что более важно, желаемую систему удовлетворения потребностей субъектов труда на производстве.

Использование первой модальности, очевидно, и позволяет осуществлять мониторинг оценки субъектами труда качества их трудовой жизнедеятельности. Вторая модальность в исследовании

позволяет корректировать организационные, социальные и психологические условия труда субъектов, которые оказывают непосредственное влияние на индивидуальные результаты их жизни и деятельности в организации, а также на эффективность деятельности всего производства в целом. Показатели качества трудовой жизни могут быть использованы в качестве мотиваторов в персонифицированных системах мотивации субъектов труда, представляющих основу кадровой политики любого предприятия.

Оценки в модальности «Реальное», по всей видимости, отражают российскую социальную, экономическую и рыночную действительность, когда выполняются социальные условия, более зависимые от гарантийных обязательств государства, и менее – условия существования субъектов на предприятии, зависящие от самой организации.

Сравнительный анализ показателя «Качество трудовой жизни» двух модальностей «Реальное» и «Желаемое» дал достоверные различия по всем параметрам, причем можно отметить, что все без исключения показатели оцениваются существенно выше в модальности «Желаемое», чем в модальности «Реальное». Данный факт, по всей видимости, может быть объяснен тем, что субъекты оценивают потенциальные возможности своей организации в обеспечении качества трудовой жизни работников как высокие и существенно превосходящие реально существующее положение дел.

Отмечается, что для субъектов труда значимо повышение качества различных видов материальных и нематериальных «Вознаграждений», «Социальных гарантий» и качества «Руководства» организационными процессами.

Менее субъекты труда оценили повышение качества «Условий труда», различных «Социальных благ», предоставляемых самой организацией, вероятно, в силу современных кризисных условий, когда подобные изменения (оборудование, материалы, сопровождение персонала и др.) на предприятиях практически не возможны в силу значительных финансовых затрат.

Оценка показателей качества трудовой жизни группы «Социальное взаимодействие в организации» и «Продвижение по служебной лестнице» замыкает иерархический список, что объясняется, видимо, достаточностью первого и невозможностью второго в рамках одного предприятия.

Исследование психологического контракта проводилось по методике «Структура и свойства психологического контракта» [4; 6].

Исследование универсальных, базовых компонентов психологического контракта (системы ожиданий и обязательств) позволяет выявить профиль имплицитного соглашения, являющийся

интерпретационной и прогностической схемой организационного взаимодействия и характеризующий субъекта в условиях производственной среды.

Под ожиданиями, в контексте психологического контракта, понимается определённая система требований, имеющая неформализованный характер, определяющая значительную роль в регуляции поведения и согласовании взаимодействия между людьми.

Содержание экспектаций (ожиданий) определяется, с одной стороны, потребностями субъекта труда, а с другой стороны – типизированными параметрами ситуации взаимодействия. Основными сторонами экспектаций являются право ожидать от окружающих поведения, соответствующего их ролевой позиции, и обязанность вести себя соответственно ожиданиям других людей.

По результатам исследования отмечается, что в сложной экономической ситуации на российском рынке труда респонденты склонны ожидать от своей организации жесткой формализации организационных взаимоотношений, что, по всей видимости, предопределяет ожидание доверительных отношений в организации, *определяемых* как чувство безопасности персонала и комфорта в межличностных отношениях, которое необходимо для создания здорового, открытого климата в коллективе. Без доверия невозможно установить хорошие, тесные межличностные отношения, оно становится морально-психологической основой для прочного и долгосрочного сотрудничества.

Респонденты склонны ожидать от своей рабочей группы позитивного микроклимата, характеризующегося стабильно хорошими отношениями в коллективе, деятельностью на основе сотрудничества, поддержки, помощи (при необходимости) со стороны более квалифицированных коллег, более того, испытуемыми отмечается, что отношения внутри коллектива являются основой деятельности организации.

Не менее важными ожиданиями от организации являются ожидания профессионального и личного признания и, следовательно, вознаграждений за свой труд. Респонденты довольствуются своевременной выплатой заработной платы, без перспектив ее роста, но отмечают крайне нежелательным даже незначительное ее снижение.

Ожидания стабильности (рабочего места и заработной платы) и условий труда, подразумеваемых как надежных, постоянных, планируемых, несколько снижены в сравнении с данными предыдущих исследований. Респонденты в своих ответах отмечают, что в современных условиях стабильность в организации практически невозможна, более того, деятельность коммерческих организаций

сегодня вообще нельзя рассматривать как стабильную, поскольку на современном рынке стабильная (постоянная, не меняющаяся) деятельность организации не приведет к развитию бизнеса, а следовательно, и к их собственному обогащению. Вследствие этого респонденты готовы терпеть определенную нестабильность в организации, но только в том случае если она планируема, а не хаотична.

Развитие себя как профессионала, приобретение профессионального опыта, приобретение дополнительных знаний за счет организации и во благо организации также является одним из приоритетных ожиданий индивидов, что, видимо, связано с принятыми и реализуемыми в организации (возможно, и по сей день) программами повышения квалификации персонала, характеризующими определенный уровень развития организации в целом.

Менее всего респонденты ожидают от организации активной организационной жизни, карьерного роста и личностного развития. Однако оценка этих ожиданий в сравнении с другими ожиданиями от своей организации несколько ниже, что, по всей видимости, можно объяснить полученным опытом организационного взаимодействия, поскольку, проработав определенное время в компании, субъекты лучше ориентируются в организационной специфике, потенциальных изменениях, отчетливее представляют свои перспективы профессионального и личностного развития и не видят и вследствие этого не ожидают возможности осуществления плановой профессиональной карьеры, личностного развития и активной жизни внутри компании.

В трудовых отношениях подразумевается, что стороны взаимодействия (работодатели и субъекты труда) имеют обязательства друг перед другом.

Обязательства определяют как некое согласие на определенные действия в будущем. Устные и письменные обязательства – это различные действия, но и те и другие вносят свой вклад в формирование структуры воспринятых обещаний как будущих действий, к которым работники обязывают себя. Более того, они уверены, что эти «соглашения» взаимно понимаемы и осознаваемы [4].

По результатам исследования отмечается, что субъекты труда обязуются выполнять все пункты официального трудового договора, все организационные нормы и правила, поддерживать хорошие отношения в коллективе, даже в условиях конкуренции и соперничества.

Респонденты отмечают, что обязанности, прописанные в официальном контракте, особенно важны для исполнения, а все остальные второстепенны. Несмотря на тот факт, что соблюдение трудовой дисциплины, корпоративная этика, стандарт, дресс-код иногда

также входят в состав основного, официального, контракта, категория соблюдения организационных норм все же выделяется как самостоятельная и является одним из наиболее значимых обязательств, даваемых индивидом своей организации. Это, видимо, связано с тем, что все вышеперечисленное является основным организационным стандартом, не соблюдение которого ведет к внутриорганизационным штрафам и увольнению из организации.

Отмечается, что респонденты обязуются профессионально развиваться в рамках организации (даже несмотря на фактор цены за обучение, в случае самостоятельной оплаты), добросовестно относиться к выполняемой профессиональной деятельности.

Наряду с этим респонденты менее всего ориентированы быть приверженными своей организации и не заинтересованы в долгосрочных отношениях с ней.

Данный факт, по всей видимости, может рассматриваться как специфическая особенность современного российского рынка труда в условиях экономической нестабильности, когда, с одной стороны, респонденты готовы «выкладываться» для организации в полном объеме (профессионально развиваться, соблюдать все организационные правила и условия, добросовестно относиться к выполняемой деятельности, ориентироваться только на качественный продукт своего труда), с другой стороны, долгосрочные обязательства субъектов с одной организацией становятся обременительными и малоэффективными, т.е. респонденты воспользуются любой возможностью сменить работу на более привлекательную.

Вид структуры психологического контракта описывает совокупность потенциальных поведенческих проявлений субъекта труда в организации, на основании которых можно прогнозировать трудовое поведение индивидов, характеризует субъектов труда в соответствии с индивидуальной интерпретацией окружающей производственной среды, намерениями осуществления индивидуальной системы целей в специфичных организационных условиях.

Частотный анализ данных позволяет говорить о том, что у респондентов в большинстве своем выражены «Деловой» и «Недифференцированный» виды структуры психологического контракта.

Таким образом, можно говорить о том, что сегодня субъекты труда более ориентированы на решение производственных задач за справедливое вознаграждение с предоставлением хороших условий труда, качественное выполнение производственных заданий, профессиональное развитие, построение плановой карьеры внутри компании, но только при условии выполнения всех пунктов

официального трудового договора со стороны организации и на удовлетворяющих респондентов условиях.

Недифференцированный вид структуры контракта субъектов труда отражает противоречивые намерения респондентов. С одной стороны, демонстрация дружественных, долгосрочных отношений с компанией, желание быть преданным ей, а с другой – намерение строить карьеру не обязательно внутри организации. Причем ориентация на добросовестное отношение к работе и профессиональное развитие у субъектов с этим видом соглашения практически не выражена.

В настоящее время «Карьерный» вид структуры психологического контракта у респондентов также практически не выражен, как и в более ранних исследованиях. Респонденты не видят возможность интенсивно двигаться по карьерной лестнице внутри организации, постоянно повышать свой профессиональный и административный статус.

Свойства психологического контракта (состояние и направленность) отражают интерпретацию субъектами условий производственной среды, субъективную оценку переживания ситуации взаимодействия с организацией.

Состояние психологического контракта характеризует степень включения субъекта во взаимодействие с производственной средой и «адаптацию» к ней.

Отмечается, что респонденты в большинстве своем имеют достаточно ожиданий от организации и намерений в отношении нее для продолжения организационного взаимодействия и могут быть охарактеризованы как активные субъекты трудовой деятельности. Однако немало и респондентов с низким уровнем ожиданий от организации, ориентированных не давать обязательств в отношении ее, не готовых продолжать отношения найма, т.е. имеющих контракт, близкий к нарушению.

Направленность психологического контракта – это аффективно-когнитивная оценка субъектами выполнения ожиданий от организации (своих и другой стороны социального взаимодействия).

По результатам исследования можно говорить о том, что большинство респондентов оценивают выполнение своих обязательств и намерений перед организацией и организации перед ними на достаточном уровне реализации для продолжения трудовой деятельности в условиях этой организации.

На основании совокупности характеристик психологического контракта субъектов труда (вид структуры, состояние и направленность) выделяется типология имплицитного соглашения, позволяющая дифференцировать субъектов, имеющих сопряжение

характеристик контракта по типам имплицитного соглашения. Предлагаемая типология отражает не только потенциальные поведенческие проявления субъекта, но и субъективную оценку и интерпретацию индивидом его взаимодействия с производственной средой.

Результаты исследования позволяют говорить о том, что у большинства респондентов наблюдаются «Близкий к позитивному» и «Пограничный» типы психологического контракта, что позволяет говорить о том, что респонденты на современном этапе развития рынка труда более ориентированы на краткосрочный найм, их имплицитное соглашение в большей степени зависит от обстоятельств, предполагает, что «выживание» и рост (экономический, профессиональный и т. д.) каждой из сторон социального взаимодействия не зависят друг от друга, субъекты труда вынуждены принимать на себя тот риск, который раньше несли организации.

Наряду с исследованием психологического контракта субъектов труда нами выявлены совпадения в ожиданиях индивидов от организации и их представлениях об ожиданиях организации от своего персонала. Но в силу свойственных индивидам когнитивных тенденций ожидания от организации респондентами представлены более широко в отличие от представлений об ожиданиях организации от своих сотрудников. Также отмечается, что выполнение своих обязательств перед организацией и работодателем субъекты труда оценивают в целом выше и более полно, чем выполнение обязательств организации перед ними.

Необходимо отметить, что субъекты труда сегодня не склонны ожидать защиту и опеку со стороны организации, что, по всей видимости, связано с пассивным, «пережидающим» поведением респондентов и готовностью сменить работу, как только будут предложены лучшие условия.

Интересным кажется тот факт, что обязательства организации в сознании респондентов представлены достаточно скудно: кроме как на соблюдение условий официального юридического договора, они ни на что другое не надеются. Достаточно обзорно представлены обязательства работодателя по предоставлению различных видов материального и нематериального вознаграждения.

Респонденты говорят о том, что личность непосредственного руководителя и вышестоящее руководство являются определяющими для формирования и изменения компонентов психологического контракта субъектов труда [5].

Анализ связи компонентов психологического контракта субъектов труда с оценкой показателей качества трудовой жизни в модальностях «Реальная» и «Желаемая» позволяет заключить, что

оценка выполнений обязательств организации перед своими сотрудниками, таких, как «Выполнение официального трудового договора», «Выполнение организационных норм», «Приверженность (лояльность) к организации», «Отношения в коллективе», «Профессиональное развитие», «Занятость в организации», «Активная жизнь в организации», «Добросовестное отношение к работе», «Контроль», повышается при более высокой оценке качества трудовой жизни по показателям «Трудовой коллектив», «Оплата труда», «Рабочее место», «Руководство организацией», «Служебная карьера», «Социальные гарантии», «Социальные блага», а это, в свою очередь, детерминирует индивидуальное ощущение стабильности организации, возможности долгосрочной занятости в ней и, следовательно, формирует следующие ожидания субъектов труда от своей организации: «Стабильность», «Отношения в коллективе», «Признание», «Профессиональное развитие», «Карьера», «Личностное развитие», «Активная жизнь в организации», «Вознаграждение», «Условия труда», «Удовлетворение», «Справедливость», «Доверие», «Контроль», что в целом формирует более позитивную оценку состояния, направленности и типа психологического контракта субъектов труда.

Таким образом, можно заключить, что с улучшением качества трудовой жизни у субъектов труда улучшается и имплицитное соглашение, и психологический контракт действительно может рассматриваться не только в качестве показателя организационного взаимодействия, но и более частного показателя такого взаимодействия – как показателя «Качество трудовой жизни» субъектов труда.

Список литературы

1. Амстронг М. Практика управления человеческими ресурсами. СПб.: Питер, 2007. 832 с.
2. Егоршин А.П. Мотивация трудовой деятельности: учеб. пособие. Н. Новгород: НИМБ, 2003. 320 с.
3. Персонал: словарь понятий и определений / П.В. Журавлев, С.А. Карташов Н.К. Маусов, Ю.Т. Одегов. М.: Экзамен, 1999. 512 с.
4. Ребрилова Е.С. Психологический контракт как характеристика субъекта труда в контексте социальных условий производственной среды: автореф. дис. ... канд. психол. наук. Тверь, 2009. 24 с.
5. Ребрилова Е.С. Изменение психологического контракта субъектов труда в условиях современного рынка // Современные тенденции развития психологии труда и организационной психологии / отв. ред. Л.Г. Дикая, А.Л. Журавлев, А.Н. Занковский. М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2015. С. 500–508.

6. Ребрилова Е.С. Психометрия методики «Структура и свойства психологического контракта». // Вестник Твер. гос. ун-та. Сер. «Педагогика и психология». 2015. Вып. 1. С. 18–33.
7. Рябов В.Б. Качество трудовой жизни в структуре качества жизни // Материалы итоговой науч. конф. Ин-та психологии РАН (1–2 февр. 2006 г.) / отв. ред. А.Л. Журавлёв, Т.И. Артемьева. М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2006. С. 189–201.
8. Рябов В.Б. Подход к нормативной модели субъективного восприятия качества трудовой жизни // Методы исследования психологических структур и их динамики / под ред. Т.Н. Савченко и Г.М. Головиной. М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2007. Вып. 4. С. 128–141.
9. Рябов В.Б. Качество трудовой жизни как конструкт согласования интересов работников и интересов организации // Социальная психология труда: Теория и практика. Т. 2 / отв. ред. А.Л. Журавлёв, Л.Г. Дикая. М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2010. С. 214–231.
10. Рябов В.Б. Управление качеством трудовой жизни в организации с использованием когнитивных карт // Экспериментальная психология. 2013. Т. 6, № 3. С. 110–121.
11. Социальная психология труда. М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2010. Т. 2. С. 442 с.
12. Экономика и социология труда: учебник / под ред. П.Э. Шлендера и Ю.П. Кокина. М.: Юристъ, 2004. 592 с.
13. Янковская В.И. Основные составляющие качества трудовой жизни // Стандарты и качество. 2003. № 2. С. 46–47.

THE PSYCHOLOGICAL CONTRACT AS AN INDICATOR OF THE QUALITY OF WORKING LIFE SUBJECTS OF LABOUR WITHIN THE ORGANIZATION

E.S. Rebrilova

Tver State University

The article is considered theoretically and empirically determined by the opportunity to study psychological contract labour subjects as an indicator of the quality of working life in the modern conditions of domestic enterprises.

Keywords: *psychological contract, properties of psychological contract, quality of working life.*

Об авторе:

РЕБРИЛОВА Елена Сергеевна – кандидат психологических наук, доцент кафедры «Психология» ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет» (170100, г. Тверь, ул. Желябова, д. 33), e-mail: rebrilova@mail.ru