

УДК 303.62:316

Б. Г. САВЧЕНКО

## СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ФАКТОРИ УПРАВЛІНСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

*Визначено найбільш впливові (найважливіші для державних службовців) соціально-психологічні складові управлінської діяльності за результатами соціологічного дослідження.*

*On the basis of the sociological research results the most influential (the most important for public servants) socio – psychological components of management activity are determined.*

**Ключові слова:** соціологічні дослідження, управління, анкетування, респонденти, фактори управління.

Кінець ХХ – початок ХХІ ст. характеризується як період формування соціальної держави в Україні, тому проблеми соціалізації життя суспільства потребують нових підходів до їх вивчення. Актуальними питаннями є впровадження в дію соціальних резервів активізації позитивного відношення населення до праці.

Одним з напрямків аналізу сучасної дійсності є соціологічні дослідження, які дають можливість оцінити, систематизувати і обґрунтувати соціальні явища й процеси [2; 3]. Вони надзвичайно важливі при вирішенні питань стратегічного планування та управління персоналом організації. Крім того вони є ефективним засобом для одержання нової інформації, яка допомагає оцінити внутрішнє і зовнішнє середовище організації. На сучасному етапі соціологічна інформація в масштабах регіону чи області майже не збирається, тому соціологічні дослідження являють собою основними джерелами необхідних даних.

Метою роботи є визначення найбільш впливових соціально-психологічних факторів для підвищення ефективності роботи державних службовців. Питання управління персоналом досліджувались у працях таких вчених, як Н. Гончарук, Т. Пахомова, В. Шамахова та ін. Але соціально-психологічні аспекти управлінських відносин ще недостатньо досліджені, що є слідством суттєвих прорахунків у роботі державних службовців.

Особливе місце в соціологічних дослідженнях займає анкетування, яке дозволяє одержувати найбільш об'єктивні результати. Переваги анкетування порівняно з іншими методами в тому, що вплив дослідника на респондента зведений до мінімуму. Це підвищує не тільки об'єктивність і надійність, а й якість дослідження.

З урахуванням цих факторів у 2006 – 2009 роках автором проведено анкетування серед майже 2000 державних службовців і працівників органів місцевого самоврядування Харківської, Луганської, Сумської та Полтавської областей. На першому етапі було розроблено анкету з двох питань, кожне з яких має 11-12 можливих варіантів відповідей, які надані в табл. 1.

Таблиця 1

№ з/п	Позитивні фактори	№ з/п	Негативні фактори
1	Політика керівництва організації мене влаштовує	1	Політика керівництва організації мене не влаштовує
2	Підвищення зарплати	2	Відсутність зростання зарплати
3	Поліпшення умов праці	3	Погіршення умов праці
4	Поліпшення відносин з керівництвом	4	Погіршення відносин з керівництвом
5	Поліпшення відносин з колегами	5	Погіршення відносин з колегами
6	Безпосередній контроль з боку керівника	6	Щоденний контроль з боку керівника
7	Успішне виконання завдання	7	Низька якість виконання роботи
8	Просування по службі	8	Неможливість завершення завдання у встановлений термін
9	Визначення і схвалення результатів роботи	9	Одноманітна робота без підвищення зарплати
10	Високий ступінь відповідальності	10	Покарання керівників без причин
11	Можливість творчого зростання	11	Низький ступінь відповідальності
12		12	Відсутність ділового та творчого зростання

Обробка анкет надала результати, які приводяться на рис. 1 і 2[1]

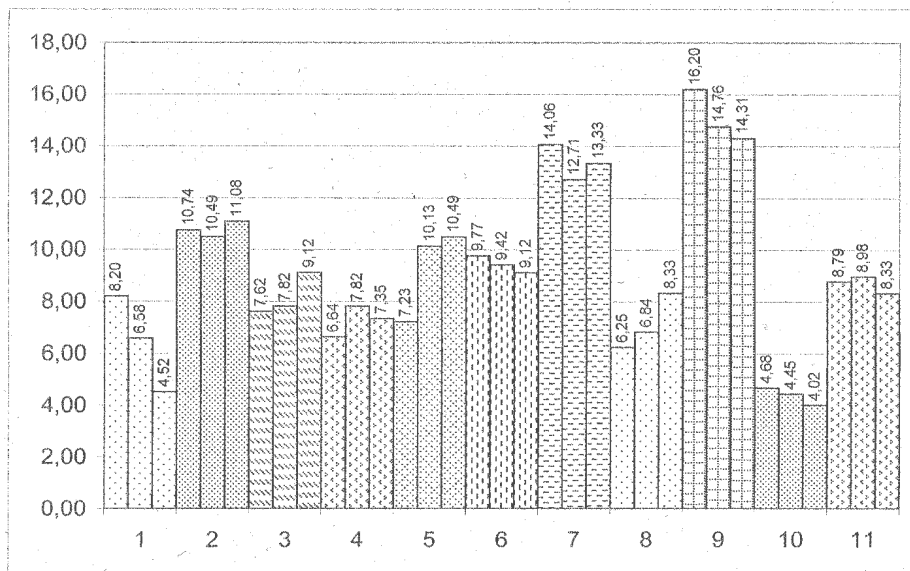


Рис.1. Позитивні відповіді респондентів

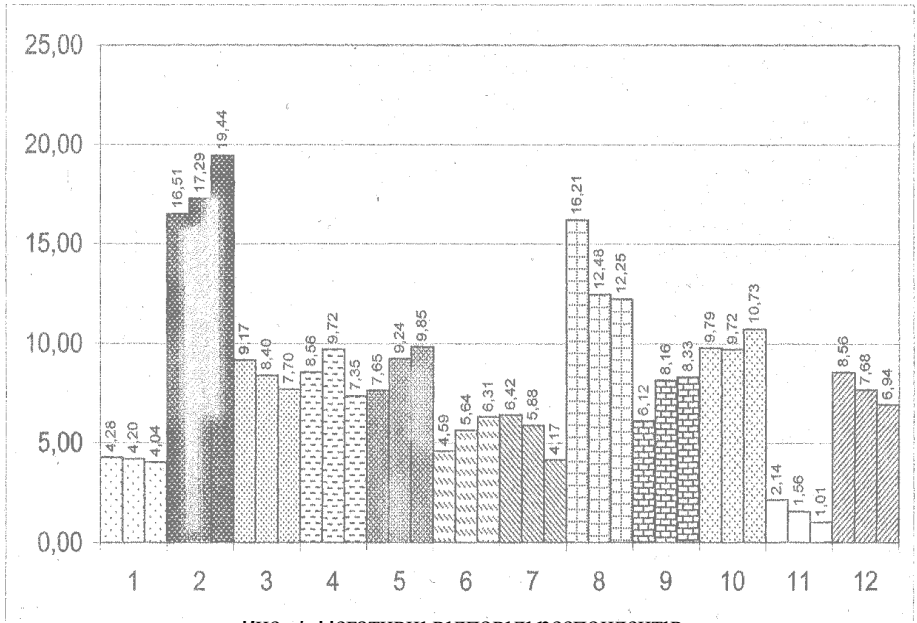


Рис. 2. Негативні відповіді респондентів

Як свідчать дані рис. 1, найбільшу увагу респонденти приділили визнанню і схваленню результатів роботи, але спостерігається тенденція до зниження впливу цієї обставини, хоча вона посідає провідну позицію. Це говорить про те, що керівництво організацій приділяє менше уваги якісному виконанню роботи, що підтверджується також зниженням тенденції рівня відповідальності (поз. 10). Якщо і надалі така тенденція буде продовжуватися, якість роботи в державних органах влади і в місцевому самоврядуванні може привести до втрати авторитету цих організацій, до відриву їх від народу. Про це свідчить стрімке зниження фактору політики керівництва організації (рис. 2, позиція 1) по відношенню до державних службовців.

На друге місце респонденти поставили успішне виконання завдання, де також спостерігається тенденція до зниження, хоча і меншими темпами, ніж визначення і схвалення результатів роботи. Це також свідчить про необхідність більш об'єктивної оцінки керівництвом результатів роботи виконавців.

Третє місце посідає заробітна плата при незначних темпах її зростання. Але коли зарплатня не збільшується, вона стає головним фактором, про що свідчать дані рис. 2. При цьому тенденція до зростання яскраво виражена.

На друге місце респонденти поставили неможливість завершення завдання в установленний термін. Це ще раз, хоча і побічно, підтверджує, що в державних організаціях як і в місцевому самоврядуванні має місце тенденція до зниження якості роботи. Тому назріває необхідність більш дієвого контролю з боку керівництва високого рівня.

Характерним для негативної частини анкети є стабільність такого фактора, як незадоволеність політикою керівництва організації при досить вражаючих темпах

зниження його в позитивній частині. Це наводить на думку, що керівництво байдуже відноситься до життя і праці виконавців, а в останніх авторитет керівництва падає.

З метою більш детального дослідження позитивних факторів, яким респонденти приділили максимальну увагу, було розроблено ще одну анкету. Вона включала такі фактори: успішне виконання завдання, визначення та схвалення результатів роботи. Щодо заробітної плати, то респондентам було запропоновано відповісти на запитання задоволеністю своїм заробітком.

Дослідження проводились у три етапи: перший з січня по червень 2008 р., другий – з липня по грудень 2008 р. і третій – з січня по травень 2009 р. Загальну характеристику респондентів наведено в табл. 2

Таблиця 2

Вік	Разом		У тому числі			
	К-ть	%	чоловіки		жінки	
			К-ть	%	К-ть	%
Молодь	216	28,9	62	20,5	154	34,7
Середній вік	354	47,4	137	45,2	217	48,9
Старший вік	177	23,7	104	34,3	73	16,4
Всього:	747	100,0	303	100,0	444	100,0

Як свідчить таблиця 2, майже половина респондентів робітники середнього віку (чоловіки і жінки). Це говорить про те, що в опитуванні взяли участь досвідчені службовці і працівники місцевого самоврядування. Тому результати опитування можна вважати об'єктивними.

Результати опитування успішного виконання завдання наведено в табл. 3.

Таблиця 3

Успішне виконання завдання	Етапи		
	I	II	III
Виконання завдання у строк	38	39	35
Моральна задоволеність роботою	37	35	36
Похвала керівника	6	7	11
Очікування матеріального стимулювання	9	11	11
Очікування кар'єрного зростання	10	8	7
Разом	100,0	100,0	100,0

Як свідчать дані таблиці 3 та 4, респондентів вважають найбільш впливовими перші два фактори, які по етапам майже не змінюються. Це підтверджує зростання соціального фактору в успішному виконанні завдання. Незначне підвищення ролі похвали керівника і зниження очікування кар'єрного зростання на третьому етапі пояснюється тим, що опитування проводилось у період економічної і політичної кризи, коли незначною мірою підвищувалася увага керівників до контролю виконання завдання.

Але незначне підвищення похвали керівниками підлеглих не заохочує державних службовців до підвищення продуктивності праці і, як наслідок, не сприяє стабілізації і закріпленню персоналу в органах державної влади. Зниження кар'єрного зростання з малих розмірів до дуже малих свідчить про те, що більшість державних службовців і працівників органів місцевого самоврядування не бачать перспективи в просуванні по службі і, як результат, безініціативність і повільність в роботі.

Визначення та схвалення результатів роботи характеризується даними табл. 4.

Таблиця 4

<i>Визначення та схвалення результатів роботи</i>	<i>Етапи</i>		
	<i>I</i>	<i>II</i>	<i>III</i>
Мотивація для подальшої творчої праці	24	21	21
Прагнення до підвищення якості роботи	14	15	17
Комфортне відчуття себе в колективі	12	15	12
Реалізація потреб у визнанні	11	7	10
Підтвердження високого професійного рівня	21	23	26
Відчуття причетності до загальної справи	18	19	14
Разом	100,0	100,0	100,0

Дані таблиці свідчать, що навіть за умов кризи високий рівень професіоналізму був і залишається одним з найважливіших факторів у визначенні результатів роботи, роль якого, хоча і невисокими темпами, зростає. Те ж можна сказати і про підвищення якості роботи, яке тісно пов'язане з професіональним рівнем робітників. Спільне зростання цих двох факторів з першого до третього етапів підвищилось майже на 10 % (з 35 до 43 %). Це підтверджує той факт, що в спокійних умовах і в кризових професіоналізм є основою якісного виконання роботи. Щодо мотивації до творчої праці і відчуття причетності до загальної справи, то спільна роль їх в умовах кризи стабільно знижується з 42 до 35 %, тобто майже такими темпами, як підвищується значення професіоналізму. А це означає, що керівники держадміністрацій і місцевого самоврядування повинні спиратися на висококваліфікованих професіоналів, заохочуючи їх до підвищення якості роботи економічними й соціально-психологічними факторами.

Щодо економічних умов, то кількість задоволених зарплатою зменшилась з 11 (на першому етапі) до 6 % (на третьому етапі). Кількість частково задоволених майже не змінилась, а кількість зовсім не задоволених підвищилось з 35 до 44 %. Більш суттєва різниця спостерігається серед чоловіків і жінок. Якщо кількість чоловіків, задоволених заробітною платою, з першого до третього етапу підвищилась з 13 до 14 %, то кількість жінок знизилась з 8 до 2 %. Кількість частково задоволених чоловіків і жінок не змінилась, а зовсім незадоволених чоловіків підвищилось з 35 до 40 %, а жінок з 38 до 46 %. Таким чином криза погіршила умови всіх робітників у системі управління, але жінки постраждали значно більше, ніж чоловіки. А це тривожний факт, на який треба звернути значну увагу керівників усіх рівнів.

Насамкінець анкета передбачала побажання респондентів, щодо зростання заробітної плати, яка б відповідала кількості праці робітників держслужби і місцевого

самоврядування. Виконавці вважають, що їх оплата праці повинна підвищитися в 1,7-1,8, а керівники в 2 – 2,2 рази. Тільки за таких умов можна затримувати висококваліфікованих професіоналів у державній службі і місцевому самоврядуванні.

Результати анкетування показали, що соціально-психологічні фактори в державних органах влади і місцевому самоврядуванні на сучасному етапі не сприяють підвищенню продуктивності праці, покращанню надання публічних послуг населенню, підвищенню якості виконання своїх обов'язків і, як слідство, ведуть до значних втрат робочого часу, при низькій захищеності працівників, на що звернули увагу більше 80 % респондентів.

Таким чином, дослідження свідчать про те, що в органах державної влади і місцевого самоврядування поряд з матеріальними факторами необхідно враховувати і соціальні, насамперед, просування по службі, схвалення результатів роботи, поліпшення умов праці, заохочування на успішне виконання завдання в установленій термін, створювати умови для ділового і творчого зростання, виховання почуття високої відповідальності, тобто підтримання в колективі нормального морально-психологічного клімату.

#### Література:

1. *Савченко Б. Г.* Технологии изменения резервов повышения социальной комфортности трудовой деятельности / Б. Г. Савченко, Е. Н. Сурженко. – Х. : ХДЕУ, 2004. – № 2 (30). – (Економика развития).
2. *Сафронова В. М.* Прогнозирование и моделирование в социологической работе / В. М. Сафронова. – ИЦ “Академия”, 2002. – 192 с.
3. *Сероштан И. А.* Социология труда / И. А. Сероштан и др. – Х. : Основа. 1990. – 212 с.

*Надійшла до редколегії 12.06.2009 р.*