



Известия Саратовского университета. Новая серия. Серия: Социология. Политология. 2022. Т. 22, вып. 4. С. 380–388

Izvestiya of Saratov University. Sociology. Politology, 2022, vol. 22, iss. 4, pp. 380–388

<https://soziopolit.sgu.ru>

<https://doi.org/10.18500/1818-9601-2022-22-4-380-388>, EDN: ESETAK

Научная статья

УДК 303.424

Удовлетворенность трудом персонала медицинских учреждений: теория и практика социологического изучения (на примере территориальной поликлиники Областного клинического кардиологического диспансера Саратовской области)



С. Г. Ивченков, Я. А. Никифоров , С. В. Ситникова

Саратовский национальный исследовательский государственный университет имени Н. Г. Чернышевского, Россия, 410012, г. Саратов, ул. Астраханская, д. 83

Ивченков Сергей Григорьевич, доктор социологических наук, профессор кафедры социологии молодежи, декан социологического факультета, ivchenkovsg@mail.ru, <https://orcid.org/0000-0003-1939-214X>

Никифоров Ярослав Александрович, доктор социологических наук, профессор кафедры социологии регионов, nikiforovy@mail.ru, <https://orcid.org/0000-0002-0325-1855>

Ситникова Светлана Викторовна, доктор социологических наук, доцент кафедры социальной информатики, skareva@yandex.ru, <https://orcid.org/0000-0003-2365-8780>

Аннотация. В статье по результатам социологического исследования (выборочного опроса сотрудников территориальной поликлиники в рамках мониторинга качества работы в марте–апреле 2022 г.) раскрываются основные тенденции в оценках сотрудников поликлиники удовлетворенности своим трудом. Теоретико-методологическая концептуализация понятия удовлетворенности трудом позволила выработать рабочее определение изучаемого явления и индикаторную схему исследования. Удовлетворенность трудом – это отношение работника, проявляющееся как совокупность оценок в контексте соответствия/несоответствия результатов и условий деятельности с ожиданиями, которые обусловлены рядом социальных, организационных и личностных факторов, выявляемых через индикаторы качества условий труда, стиля руководства, профессионального развития, отношений в коллективе и т.д. В современной отечественной традиции удовлетворенность трудом продолжает изучаться в качестве концепта, интегрирующего комплекс разнообразных факторов. Их классификация варьируется, но остается в рамках базовой схемы: социальные, личностные и организационные. Уровень удовлетворенности различными аспектами трудового процесса можно представить тремя уровнями: высоким, средним и низким. К первому относятся: личный интерес к делу, психологический климат в коллективе, режим работы, взаимоотношения с руководством, возможность повышения квалификации и карьерного роста. Во второй группе: возможность реализации своих профессиональных навыков и техническое оснащение рабочего места. В третьей группе с самым низким уровнем оценок: уровень заработной платы и доступность социальных льгот. Динамика изменений в последние два года по вышепредставленным параметрам не выявлена. Большая часть сотрудников редко испытывают физическое или умственное переутомление на рабочем месте. Более 70% опрошенных сотрудников оценили объем нагрузки на рабочем месте как нормальный. Психологический климат в коллективе комфортный для большинства сотрудников. Работать в привычном режиме является основной профессиональной стратегией сотрудников поликлиники. Пятая часть опрошенных сотрудников поликлиники задумываются о смене места работы в будущем. Доминирующим мотивом профессиональной мобильности является материальный фактор.

Ключевые слова: социологическое исследование, удовлетворенность трудом, факторы и индикаторы, медицинские работники

Для цитирования: Ивченков С. Г., Никифоров Я. А., Ситникова С. В. Удовлетворенность трудом персонала медицинских учреждений: теория и практика социологического изучения (на примере территориальной поликлиники Областного клинического кардиологического диспансера Саратовской области) // Известия Саратовского университета. Новая серия. Серия: Социология. Политология. 2022. Т. 22, вып. 4. С. 380–388. <https://doi.org/10.18500/1818-9601-2022-22-4-380-388>, EDN: ESETAK

Статья опубликована на условиях лицензии Creative Commons Attribution 4.0 International (CC-BY 4.0)

Article

Professional satisfaction of the medical institutions staff: Theory and practice of sociological study (Based on the case-study of the polyclinic of the Clinical cardiological dispensary, Saratov region)

S. G. Ivchenkov, Ya. A. Nikiforov , S. V. Sitnikova

Saratov State University, 83 Astrakhanskaya St., Saratov 410012, Russia

© Ивченков С. Г., Никифоров Я. А., Ситникова С. В., 2022



Sergey G. Ivchenkov, ivchenkovsg@mail.ru, <https://orcid.org/0000-0003-1939-214X>

Yaroslav A. Nikiforov, nikiforovy@mail.ru, <https://orcid.org/0000-0002-0325-1855>

Svetlana V. Sitnikova, skareva@yandex.ru, <https://orcid.org/0000-0003-2365-8780>

Abstract. The article, based on the results of a sociological study (a sample survey of employees of the territorial polyclinic of the Regional Clinical Cardiology Dispensary within the framework of monitoring the quality of work, in March-April 2022), reveals the main trends in professional satisfaction assessments by employees of the polyclinic. Theoretical and methodological conceptualization of the concept of professional satisfaction enabled to develop a working definition of the management and indicator scheme under study. Professional satisfaction is an employee's attitude that manifests itself as a set of assessments in the context of compliance/inconsistency of the results and conditions of activity with expectations, which are caused by a number of social, organizational and personal factors identified through indicators of the quality of working conditions, leadership style, professional development, relationships in the team, etc. In the modern Russian tradition, job satisfaction continues to be studied as a concept integrating a complex of various factors. Their classification varies, but remains within the framework of the basic scheme: social, personal and organizational. The level of satisfaction with various aspects of the labor process can be represented by three levels: high, medium and low. The first one includes: personal interest in the case, the psychological climate in the team, working hours, relationships with management, the possibility of professional development and career growth. In the second group: the opportunity to implement their professional skills and technical equipment of the workplace are of great importance. In the third group with the lowest level of assessments: the level of wages and the availability of social benefits are presented. The dynamics of changes during the last 2 years according to the above parameters was not revealed. Most employees rarely experience physical or mental fatigue at their workplaces. More than 70% of the employees surveyed rated the workload at the workplace as normal. The psychological climate in the team is comfortable for most employees. Working in the usual mode is the main professional strategy of the polyclinic staff. A fifth of the polled employees of the polyclinic think about changing their place of work in the future. The dominant motive of professional mobility is the material factor.

Keywords: sociological research, professional satisfaction, factors and indicators, medical workers

For citation: Ivchenkov S. G., Nikiforov Ya. A., Sitnikova S. V. Professional satisfaction of the medical institutions staff: Theory and practice of sociological study (Based on the case-study of the polyclinic of the Clinical cardiological dispensary, Saratov region). *Izvestiya of Saratov University. Sociology. Politology*, 2022, vol. 22, iss. 4, pp. 380–388 (in Russian). <https://doi.org/10.18500/1818-9601-2022-22-4-380-388>, EDN: ESETAK This is an open access distributed under the terms of Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC-BY 4.0)

Сегодня, в условиях увеличения рисковости современного общества, значительно повысилась значимость высококачественного медицинского обслуживания населения, сохранения и повышение качества работы учреждений, снижения напряженности во взаимодействии представителей власти, медицинского сообщества и пациентов. В таком контексте одним из приоритетных направлений социальной политики является развитие системы управления трудовыми ресурсами, основанной на улучшении человеческого и социального капитала, которое обеспечит медицинские организации персоналом, способным на высоком профессиональном уровне решать задачи повышения качества и доступности медицинской помощи населению. А это, в свою очередь, невыполнимо без повышения уровня удовлетворенности работников медицинских учреждений своим трудом.

В этой связи существенное значение приобретает актуальная социальная информация, детально и достоверно раскрывающая состояние и перспективы развития данного социального феномена. Получение и анализ такой информации сегодня – одна из важных задач, решаемых социологическими методами.

Будучи объектом рассмотрения большой группы социально-гуманитарных дисциплин (экономической теории, социальной психоло-

гии, социологии труда, социологии медицины и т.д.), удовлетворенность трудом в каждом исследовании предстает в новом ракурсе в зависимости от специфики предмета анализа. Начало истории изучения проблемы в целом положили промышленные социологи и психологи середины XX в. Обобщая результаты их многочисленных исследований, Э. Локк указывал на ключевые моменты понимания сути удовлетворенности трудом: во-первых, взаимосвязь с восприятием человеком жизни, себя как личности и своего места в обществе; во-вторых, совместимость ценности труда и потребности в нем, выражающаяся в конкретных параметрах (достойное и понятное вознаграждение, благоприятные условия труда и пр.) [1, p. 1334].

В попытке теоретически обосновать обширную практику социологического и социально-психологического исследования удовлетворенности трудом, А. Бюссинг суммирует опорные постулаты существующих моделей анализа. Первый – формы удовлетворенности трудом могут быть обоснованно дифференцированы, существуют устойчивые, постоянно воспроизводящиеся в разных исследованиях. Второй – удовлетворенность трудом зависит в большей степени от ситуативных факторов. Третий – формы удовлетворенности трудом неустойчивы в течение длительного периода времени [2].



В продолжение указанной парадигмы в современной отечественной традиции удовлетворенность трудом продолжает изучаться в качестве концепта, интегрирующего комплекс разнообразных факторов. Их классификация варьируется, но остается в рамках базовой схемы: социальные, личностные и организационные [3, 4].

Именно в мейнстриме общих подходов проблема изучения удовлетворенности трудом персонала медицинских организаций достаточно подробно проработана в социологической как западной, так и отечественной научной литературе.

Показателен опыт зарубежных изысканий в данной области. Результаты эмпирического исследования удовлетворенности работой медицинского персонала в иорданских больницах показали, что основополагающее значение для повышения мотивации работников здравоохранения имеют нефинансовые переменные, а именно: удовлетворенность признанием, возможностями взаимодействия, профессиональными возможностями [5].

Обобщенный опыт исследований Австралийско-новозеландского общества медицины труда (The Australian & New Zealand Society of Occupational Medicine) (с совокупным размером выборки 267 995 чел.) оценивает данные, связывающие показатели удовлетворенности работой с показателями физического и психического благополучия. Результаты системного анализа показывают, что удовлетворенность работой наиболее тесно связана с психологическими проблемами: эмоциональное выгорание, самооценка, депрессия и тревога [6].

Также представляет интерес исследование факторов удовлетворенности работой врачей государственного сектора Бразилии.

По результатам исследований выделяются несколько групп факторов:

1) факторы, отрицательно связанные с удовлетворенностью работой: возраст врачей от 30 до 39 лет; работа в отделении неотложной помощи; работа на административной должности; недостаток материальных ресурсов для выполнения задач по месту работы;

2) факторы, положительно связанные с удовлетворенностью работой: возраст старше 40 лет; наличие супруга/партнера; наличие одного-двух детей; наличие степени магистра либо докторской степени; достаточное время досуга; более двух лет работы в текущем отделении здравоохранения; дневная работа; получение высокой социальной поддержки на работе; приверженность работе.

В России в настоящее время существует множество исследований, посвященных взаимозависимости удовлетворенности трудом медицинских работников и различных факторов: эффективности труда [7], специализации медицинской деятельности [8], формы собственности организации и стиля управления [9, 10], профессиональной идентичности и ее связи с удовлетворенностью трудом [11] и пр. Если говорить о конкретных индикаторах, измеряемых практически в каждом исследовании по проблеме удовлетворенности трудом медицинских работников, то они сводятся, как правило, к следующему перечню:

– фактор оплаты труда работника: заработная плата, льготы, премии, надбавки; соотношение вознаграждения с вознаграждением других сотрудников;

– фактор рабочего места: условия работы (стерильно, достаточно светло, необходимые приборы, инструменты и материалы для лечения). Фактор взаимоотношений с сотрудниками: компетентность сотрудников, готовность оказать социальную поддержку (взаимопомощь, поддержка, доброжелательность, комфортность, совет, взаимовыручка), сходство жизненных ценностей;

– фактор профессионального роста: возможности самореализации, общественная полезность, продвижение по службе, горизонтальная и вертикальная мобильность как вознаграждение за продуктивную работу.

Итак, проведя теоретико-методологическую концептуализацию явления удовлетворенности трудом медицинских работников, приходим к его рабочему определению с позиций прикладного социологического изучения.

Удовлетворенность трудом – это отношение работника, проявляющееся как совокупность оценок в контексте соответствия/несоответствия результатов и условий деятельности с ожиданиями, которые обусловлены рядом социальных, организационных и личностных факторов, выявляемых через индикаторы качества условий труда, стиля руководства, профессионального развития, отношений в коллективе и т.д.

С целью выявления уровня удовлетворенности трудом сотрудников медицинского учреждения был проведен выборочный опрос сотрудников территориальной поликлиники ГУЗ «ОККД», в рамках мониторинга качества работы. Формализованный интернет-опрос был реализован в марте-апреле 2022 г. Участие в опросе было добровольным, выборка формировалась методом доступности, в результате



ее объем составил 68 чел. Это, учитывая официальную статистику кадрового обеспечения поликлиники, 40% от генеральной совокупности, чего вполне достаточно для обоснования репрезентативности данных и возможности их использования в экстраполяции на всю генеральную совокупность.

Из принявших в опросе 68 сотрудников поликлиники 97% женщин и 3% мужчин. Средний возраст опрошенных – 45 лет, самому младшему 25 лет, самому старшему – 65. Сотрудники в возрасте от 25 до 44 лет составили половину респондентов. Представителей возрастной группы 25–35 лет по выборке оказалось 17,7%, 36–55 лет – 58,8%, 56–65 лет – 23,5%.

Более 80% сотрудников поликлиники проживают в Заводском районе, т. е. по месту расположения поликлиники. Большая часть опрошенных состоит в браке (61,8%) и имеют детей (88,2%); у 44,1% высшее и у 55,9% – среднее профессиональное образование.

Уровень жизни большинства респондентов – ниже среднего: 20,6% говорят, что их доходов хватает только на питание, у 52,9% нет проблем с приобретением продуктов питания и одежды, и лишь 26,5% могут позволить себе покупку вещей длительного пользования.

При этом общий уровень удовлетворенности жизнью достаточно высокий: 58,8% опрошенных частично (44,1%) или полностью (14,7%) удовлетворены своей жизнью; 23,5% оценили этот показатель в 3 балла, что свидетельствует о равной степени как неудовлетворяющих, так и удовлетворяющих аспектов жизни; 5,9% скорее не удовлетворены и 2,9% отметили самый низкий уровень удовлетворенности жизнью в целом.

В опросе приняли участие сотрудники всех структурных подразделений поликлиники. Большую часть опрошенных (47,1%) составили представители среднего медицинского персонала, 11,8% – руководители структурных подразделений, 26,5% – врачи узкого профиля, 5,9% – младший медицинский персонал. Кроме того, в опросе приняли участие специалисты немедицинского профиля (8,8%). Общий стаж работы большинства респондентов (91,3%) – свыше 10 лет. До семи лет опыт работы имеют лишь 8,7% опрошенных. При этом более 10 лет именно в этой поликлинике работают также большинство (53,0%). Данная поликлиника является основным и единственным местом работы для 79,4% респондентов, 17,6% указали на то, что имеют дополнительные подработки, и для 2,9% работа в данной поликлинике – дополнительная.

В соответствии с теоретико-методологической концептуализацией и в процессе факторной операционализации была разработана индикаторная схема исследования. Одним из индикаторов модели удовлетворенности условиями труда был ценностный аспект. Мы попросили респондентов определить значимость работы в их системе жизненных приоритетов. Данные свидетельствуют о трех приоритетных направлениях значимости – материальном, профессиональном и социальном. Так, большинство (47,1%) оценивают работу как главную и единственную возможность обеспечить потребности своей семьи, 23,5% опрошенных сотрудников определяют работу как возможность профессиональной реализации, 17,6% выделяют социальную значимость работы в общении и взаимодействии с людьми. Для 2,9% опрошенных работа – это интересное дело в жизни, и 8,8% рассматривают ее как вынужденную необходимость.

Уровень удовлетворенности сотрудников различными аспектами трудового процесса измерялся по пятибалльной шкале, где 5 баллов означали наивысший уровень – «абсолютно все устраивает», 1 – самый низкий – «абсолютно все не устраивает». В качестве основных параметров оценки в анкете был представлен следующий список:

1. Режим работы
2. Техническое оснащение Вашего рабочего места
3. Психологический климат в коллективе
4. Взаимоотношения с руководством
5. Уровень заработной платы
6. Социальные льготы
7. Возможность реализовать свои профессиональные навыки
8. Возможность повышения квалификации и карьерного роста
9. Ваш личный интерес к делу, которым Вы занимаетесь.

Результаты оценок показали достаточно высокий уровень удовлетворенности практически по всем параметрам. Рассмотрим детально средние показатели. Как видно из данных табл. 1, максимальные оценки удовлетворенности были использованы респондентами по всем параметрам и достаточно часто, о чем свидетельствуют среднеарифметические баллы по всему списку критериев. Учитывая этот показатель, все параметры оценки можно разделить на три группы: первая – высокий уровень удовлетворенности, вторая – средний уровень и третья – низкий уровень удовлетворенности.



Таблица 1

Средние показатели уровня удовлетворенности сотрудников различными аспектами трудового процесса, баллы

Аспекты трудового процесса	Среднее	Мода	Дисперсия	Минимум	Максимум
Режим работы	4,29	5,0	1,00	1,0	5,0
Техническое оснащение Вашего рабочего места	3,52	3,0	1,52	1,0	5,0
Психологический климат в коллективе	4,44	5,0	0,61	3,0	5,0
Взаимоотношения с руководством	4,20	5,0	0,95	1,0	5,0
Уровень заработной платы	3,23	3,0	1,15	1,0	5,0
Социальные льготы	2,58	1,0	2,73	1,0	5,0
Возможность реализовать свои профессиональные навыки	3,94	5,0	1,26	1,0	5,0
Возможность повышения квалификации и карьерного роста	4,00	5,0	1,21	1,0	5,0
Ваш личный интерес к делу, которым Вы занимаетесь	4,67	5,0	0,40	3,0	5,0

Так, к первой группе можно отнести: личный интерес к делу, которым занимается сотрудник. Средний балл в оценках – 4,67. Этот параметр оценили на 5 баллов (абсолютная удовлетворенность) 76,5% респондентов. Кроме того, минимальным оценочным баллом по этому показателю был 3,0. Никто из опрошенных сотрудников не оценивал уровень удовлетворенности своим личным интересом к делу в 1,0 или 2,0 балла. К этой же группе можно отнести показатель «психологический климат в коллективе». Средняя оценка по группе опрошенных – 4,44 балла, минимальное значение – также 3,0 балла. Максимальный балл поставили 62,0% респондентов. В группу с высоким уровнем удовлетворенности попал критерий «режим работы» со средним баллом 4,29. Минимальный используемый балл в оценках – 1,0. Абсолютно устраивает режим работы 55,9% опрошенных сотрудников. Взаимоотношения с руководством также находятся в группе с высоким уровнем удовлетворенности: средний балл составил 4,29, минимальный – 1,0. Самый высокий уровень удовлетворенности (5,0 балла) по этому параметру отмечен половиной всех опрошенных. Замыкает первую оценочную группу критерий возможности повышения квалификации и карьерного роста со средним баллом 4,0; 41,2% опрошенных абсолютно удовлетворены этой возможностью.

Ко второй группе (средний уровень удовлетворенности) можно отнести возможность реализовать свои профессиональные навыки. Средний балл по данному критерию составил 3,94; 41,2% опрошенных поставили наивысший балл – 5,0. В этой же группе – «техническое оснащение рабочего места» со средним баллом 3,52. Только 26,0% указали на то, что их все устраивает.

Наибольший интерес по детализации оценочных показателей вызывает третья группа критериев с низким уровнем удовлетворенности. Уровень заработной платы со средним баллом 3,23 и наличие социальных льгот – 2,58 балла. Высшую оценку уровню удовлетворенности заработной платой поставили лишь 8,8% опрошенных сотрудников, по 35,0% – скорее устраивает и скорее не устраивает заработная плата, абсолютно не удовлетворены своей заработной платой 9,0% респондентов. По социальным льготам показатели еще ниже: абсолютно все не устраивает (1,0 балл) 47,1% опрошенных сотрудников, на 2,0 балла оценили этот критерий 2,9%, на 3,0 балла – 11,8%, на 4,0 балла – 20,6% респондентов, и высокий уровень удовлетворенности продемонстрировали 17,6% опрошенных.

Следует обратить внимание также на модальные (наиболее часто встречающиеся) значения по каждому критерию и дисперсию (меру разброса признака). Модальные значения по оценочным пунктам подтверждают ранее полученные выводы. Так, 5,0 балла как самая часто встречаемая оценка касается личного интереса к делу, возможности повышения квалификации и реализации профессиональных навыков, взаимоотношений с руководством и коллективом, режима работы; 3,0 балла чаще всего использовались в оценках технического оснащения рабочего места и уровня заработной платы; 1,0 балл – в оценках уровня удовлетворенности действующими социальными льготами для сотрудников поликлиники.

Наибольшая согласованность в оценках респондентов выявлена в высоком личном интересе к делу (дисперсия – 0,4), хорошем психологическом климате в коллективе (дисперсия – 0,6) и взаимоотношениях с руководством (дисперсия – 0,9).



Низкую согласованность в оценках (дисперсия – 2,7) можно отметить по таким параметрам, как реализация социальных льгот, что, в свою очередь, свидетельствует о различиях в уровне доступности социальных льгот на предприятии для сотрудников. В этой же группе критерий технического оснащения рабочего места (дисперсия – 1,5) также свидетельствует о неравномерности оснащённости структурных подразделений поликлиники.

Отсюда вывод: особое внимание в оптимизации работы клиники (по части «персонал»)

следует обратить на уровень заработной платы, возможность получения социальных льгот и техническое оснащение рабочих мест сотрудников.

Помимо уровня удовлетворенности сотрудников поликлиники различными аспектами трудового процесса, мы также замерили их субъективные позиции касательно изменений за последние два года. В качестве критериев оценки были предложены: «стало хуже», «не изменилось», «стало лучше». Результаты свидетельствуют о тенденции стагнации практически по всем параметрам (табл. 2).

Таблица 2

Оценка динамики условий труда за последние два года, %

Показатели трудового процесса	Стало хуже	Не изменилось	Стало лучше	Затрудняюсь ответить	Итого
Режим работы	5,9	–	25,5	68,6	100,0
Техническое оснащение Вашего рабочего места	11,8	55,8	32,4	–	100,0
Психологический климат в коллективе	–	82,4	14,7	2,9	100,0
Взаимоотношения с руководством	5,9	76,5	17,6	–	100,0
Уровень заработной платы	2,9	52,9	44,2	–	100,0
Социальные льготы	8,8	82,4	5,9	2,9	100,0
Возможность реализовать свои профессиональные навыки	–	73,4	23,7	2,9	100,0
Возможность повышения квалификации и карьерного роста	2,9	79,5	14,7	2,9	100,0
Ваш личный интерес к делу, которым Вы занимаетесь	–	70,6	29,4	–	100,0

Следует обратить внимание на пункты, по которым чаще всего сотрудники отмечали ухудшение, – техническое оснащение рабочего места, социальные льготы, взаимоотношения с руководством и режим работы. При этом об этих ухудшениях упоминают не более 12,0% опрошенных сотрудников поликлиники. Улучшения чаще всего отмечают в уровне заработной платы, личном интересе к делу и техническом оснащении, что в очередной раз подтверждает процесс

его (технического оснащения) неравномерности.

Открытым в анкете был вопрос о конкретных аспектах трудового процесса, которые не устраивают сотрудников в большей степени (табл. 3). Треть опрошенных сотрудников устраивает все. К числу наиболее часто упоминаемых аспектов неудовлетворенности можно отнести: уровень заработной платы (26,5%), техническое оснащение рабочих мест (17,7) и взаимоотношения с руководством (8,9%).

Таблица 3

Рейтинг аспектов трудового процесса с низким уровнем удовлетворенности сотрудников

Показатели	% от числа опрошенных
Все устраивает	32,4
Уровень заработной платы	26,5
Ремонт, техническое оснащение	17,7
Взаимоотношения с руководством, внимание руководства к коллективу	8,9
Оснащение, семинары, лекции	2,9
Отмена отпускных дней	2,9
Объем работы	2,9
Время на прием пациента	2,9
Бумажная работа	2,9
Итого	100,0



Как показал дальнейший анализ результатов исследования, всегда или часто физически устают на рабочем месте 29,4% опрошенных, примерно половину рабочих дней испытывают усталость пятая часть сотрудников, никогда или меньшую часть рабочего времени – 49,4% (32,4% респондентов чаще не устают и 17,0% не испытывают физической усталости на рабочем месте никогда).

Что касается умственного переутомления, то часто или всегда его испытывают 20,6% опрошенных сотрудников поликлиники, примерно половину рабочих дней – 17,6%, никогда или меньшую часть рабочего времени – 61,7%.

С учетом этих показателей мы попросили сотрудников поликлиники оценить объем рабочей нагрузки на их рабочем месте. Как нормальную, возможную для реализации всех должностных задач нагрузку оценили 73,5%, 26,5% отметили превышение нормы.

Оценка психологического климата в коллективе не противоречит ранее полученным данным по уровню удовлетворенности этим показателем условий труда. Она достаточно высока – 41,2% опрошенных сотрудников характеризуют ее как очень комфортную атмосферу, коллектив сплоченный, дружный; 29,4% оценивают ее как в целом комфортную, однако случаются недопонимания; 29,4% респондентов не дают однозначной оценки – бывает по-разному (табл. 4).

Таблица 4

Оценка психологического климата в коллективе

Оценочные суждения	% от числа опрошенных
Однозначно сказать нельзя, бывает по-разному	29,4
В целом комфортная дружеская атмосфера, но случаются некоторые недопонимания	29,4
Очень комфортная для меня атмосфера, коллектив сплоченный, можно сказать, дружный	41,2
Итого	100,0

Оценка профессиональных планов сотрудников поликлиники на ближайшие два года свидетельствует о стабильности профессионального интереса. Так, 61,8% опрошенных предпочитают работать в привычном режиме, 32,4% планируют повысить квалификацию, 8,8% – получить другую должность, столько же будут искать дополнительное место работы, по 2,9% респондентов планируют пойти учиться и сменить место работы (табл. 5).

Таблица 5

Профессиональные планы сотрудников поликлиники

Профессиональные планы	% от числа ответов
Ничего не менять, работать в привычном режиме	61,8
Повысить квалификацию	32,4
Получить другую должность	8,8
Сменить место работы	2,9
Пойти учиться, получить (базовое профессиональное) образование	2,9
Найти дополнительное место работы	8,8
Итого	117,6*

*Итоговый процент превышает 100, поскольку каждый респондент мог указать несколько вариантов ответа.

Подтверждают эту тенденцию и данные о реальных планах смены работы: 29,4% ответили однозначно, что таких планов нет, 50,0% – скорее не будут менять место работы и 20,6% участников опроса задумываются об этом как о возможном варианте в будущем.

Мы предложили сотрудникам поликлиники оценить ряд условий, при которых они могли бы сменить место работы (табл. 6).

Таблица 6

Условия смены места работы

Условия	% от числа ответов
Ни при каких, меня все устраивает на данном месте работы	35,3
Более высокая заработная плата	58,8
Смена профессионального статуса на более высокий	11,8
Лучшие условия труда (техническое оснащение)	11,8
Территориальное удобство	5,9
Более удобный график работы	5,9
Более интересная работа	5,9
Хорошая атмосфера в коллективе	2,9
Комфортные отношения с руководством	2,9
Наличие социальных льгот, необходимых мне	2,9
Итого	144,1*

*Итоговый процент превышает 100, поскольку каждый респондент мог указать несколько вариантов ответа.

Не сменяют данное место ни при каких обстоятельствах, поскольку их все устраивает, 35,0% респондентов. Далее представим рейтинг (по



числу упоминаний) условий, при которых опрошенные сотрудники сменили бы место работы: более высокая заработная плата (58,8%); смена профессионального статуса на более высокий (11,8%); лучшие условия труда (11,8%). Значительно реже упоминаемыми оказались удобство территории и графика работы, лучшая атмосфера в коллективе, интерес к работе, хорошие отношения с руководством и наличие необходимых социальных льгот. Таким образом, доминирующим мотивом профессиональной мобильности является материальный фактор.

Одной из латентных характеристик качества работы поликлиники является готовность ее сотрудников порекомендовать для обращения это медицинское учреждение своим знакомым. Ответы опрошенных свидетельствуют о наличии локальных проблем в работе клиники. Вопрос в анкете звучал так: «Насколько вероятно, что Вы порекомендуете своим знакомым, друзьям, членам семьи обратиться (при необходимости) в данную медицинскую организацию для консультации или лечения?». «Порекомендую однозначно» – такой ответ выбрали 26,5% опрошенных сотрудников поликлиники; скорее порекомендую – 32,4%. Большая часть ответивших (41,2%) порекомендуют при определенных обстоятельствах и только отдельные медицинские услуги.

В ходе опроса респондентам было предложено сформулировать ряд рекомендаций, которые, на их взгляд, способствовали бы повышению их удовлетворенности трудом (табл. 7). Ремонт помещений и техническое оснащение, повышение заработной платы, улучшение организации труда – вот наиболее часто упоминаемые рекомендации опрошенных сотрудников поликлиники.

Таблица 7

Меры повышения качества условий труда

Рекомендации	%
Ничего. Все устраивает	20,7
Ремонт помещений, техническое оснащение	26,2
Повышение заработной платы	14,5
Улучшение организации труда	11,6
Организация лекций, семинаров	3,0
Доукомплектование кадрами	6,0
Уменьшение объема документооборота	6,0
Поднятие коллективного духа	3,0
Смена руководства	6,0
Чаще поощрять	3,0
Итого	100,0

Итак, результаты проведенного опроса свидетельствуют о ряде тенденций в оценках удов-

летворенности трудом сотрудниками поликлиники: большая часть сотрудников имеют стаж работы свыше 10 лет. Чаще это представители среднего поколения (36–55 лет). Для большинства сотрудников данное медучреждение является основным и единственным местом работы, а следовательно, и единственным источником доходов.

Удовлетворенность различными аспектами трудового процесса можно представить тремя уровнями: высоким, средним и низким. К первому относятся: личный интерес к делу, психологический климат в коллективе, режим работы, взаимоотношения с руководством, возможность повышения квалификации и карьерного роста. На втором уровне – возможность реализации своих профессиональных навыков и техническое оснащение рабочего места. В третьей группе с самыми низкими оценками находятся уровень заработной платы и доступность социальных льгот. Динамика изменений в последние два года по вышепредставленным параметрам не выявлена.

Большая часть сотрудников редко испытывают физическое или умственное переутомление на рабочем месте. Более 70,0% опрошенных оценили объем нагрузки на рабочем месте как нормальный. Психологический климат в коллективе комфортный для большинства сотрудников. Работать в привычном режиме – является основной профессиональной стратегией респондентов. Пятая часть опрошенных сотрудников поликлиники задумываются о смене места работы в будущем. Доминирующим мотивом профессиональной мобильности является материальный фактор.

Латентно выявлено наличие локальных проблем в работе структурных подразделений поликлиники. В данную медицинскую организацию в случае необходимости порекомендуют обратиться менее трети опрошенных сотрудников.

Ремонт помещений и техническое оснащение, повышение заработной платы, улучшение организации труда являются наиболее часто упоминаемыми рекомендациями опрошенных сотрудников поликлиники в целях повышения удовлетворенности трудом.

Результаты опроса выявили наиболее проблемные зоны в качестве условий труда. Особое внимание в оптимизации работы поликлиники (по части «персонал») следует обратить на уровень заработной платы, возможность получения сотрудниками социальных льгот и техническое оснащение рабочих мест сотрудников.

В ходе анализа, кроме того, были выявлены возрастные и профессионально-статусные особенности оценки удовлетворенности своим



трудом медицинских работников, представляющие интерес для определения характерных черт рассматриваемого социального явления, а также оценки пациентами поликлиники качества работы сотрудников. Эти материалы лягут в основу будущей публикации.

Список литературы

1. Locke E. The nature and causes of job satisfaction // Handbook of Industrial and Organizational Psychology / ed. by M. D. Dunnette. Chicago, IL : Rand McNally, 1976. Vol. 1. P. 1297–1343.
2. Бюссинг А. Мотивация и удовлетворенность // Управление человеческими ресурсами / под ред. М. Пула, М. Уорнера. СПб. : Питер, 2002. С. 777–792.
3. Иванова Т. Ю., Рассказова Е. И., Осин Е. Н. Структура и диагностика удовлетворенности трудом: разработка и апробация методики // Организационная психология. 2012. Т. 2, № 3. С. 2–15.
4. Цой С. Ю. Ценностно-мотивационные аспекты удовлетворенности трудом сотрудников здравоохранения // Научное обозрение. Педагогические науки. 2019. № 2 (ч. 1). С. 60–64.
5. Eid M. T. I. Revealing the Main Determinants of Employee Job Satisfaction in Jordanian Hospitals. An Empirical Analysis based on McCloskey, Mueller Satisfaction Scale // European Proceedings of Social & Behavioural Sciences. 2016. Vol. 15. P. 489–495. <http://dx.doi.org/10.15405/epsbs.2016.09.63>
6. Faragher E. B., Cass M., Cooper C. L. The relationship between job satisfaction and health: A meta-analysis // Occupational and Environmental Medicine. 2005. Vol. 62, iss. 2. P. 105–112. <https://doi.org/10.1136/oem.2002.006734>
7. Руженская Е. В., Руженский В. И. Психологические показатели эффективности и удовлетворенности трудом врачебного персонала психиатрической службы // Научное обозрение. Медицинские науки. 2016. № 2. С. 102–108.
8. Лезнева И. А., Москалюк В. Ю. Удовлетворенность трудом у медицинских сестер первичного звена и стационара // Психологическое сопровождение образования: теория и практика : сб. ст. по материалам VI Междунар. науч.-практ. конф. (Йошкар-Ола, 24–26 декабря 2015 г.). Йошкар-Ола : ИПФ «СТРИНГ», 2016. С. 262–267.
9. Панкевич В. И., Школьникова М. А., Югай М. Т. Удовлетворенность врачей своим трудом в государственных и частных медицинских организациях // Вестник Росздравнадзора. 2015. № 5. С. 69–78.
10. Ясько Б. А., Остроушко М. Г. Организационно-психологические условия удовлетворенности трудом персонала учреждения здравоохранения // Институт психологии Российской академии наук. Организационная психология и психология труда. 2017. Т. 2, № 2. С. 60–81.
11. Галкин К. А., Малахов И. Н. От любви до неудовлетворенности. Удовлетворенность и профессиональная идентичность персонала и молодых врачей центров амбулаторной хирургии Санкт-Петербурга // Азимут научных исследований: педагогика и психология. 2016. Т. 5, № 4. С. 457–460.

Поступила в редакцию 16.08.2022; одобрена после рецензирования 23.08.2022; принята к публикации 29.08.2022
The article was submitted 16.08.2022; approved after reviewing 23.08.2022; accepted for publication 29.08.2022