

*М.Е. Соколова**

**СОЦИАЛЬНОЕ САМОЧУВСТВИЕ ПЕРСОНАЛА КАК ОБЪЕКТ
СОЦИОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ (НА ПРИМЕРЕ ОРГАНИЗАЦИЙ
ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА)**

В статье изложены авторские представления о сущности социального самочувствия персонала предприятий и на материалах конкретного социологического исследования показано влияние различных факторов на его состояние. Выделены проблемные направления трудовых отношений.

Повышение качества работы персонала железнодорожного транспорта является одним из основных условий успешного решения стратегических задач по обеспечению нормального функционирования не одной самой отрасли, но и в целом общественного производства нашей страны. В то же время под воздействием рыночных механизмов меняется как внутренняя, так и внешняя среда предприятий, что оказывает влияние на структуру, технологию, организационную культуру, поэтому особую роль начинают играть новые нормы управления, которые нацелены на обеспечение самоидентификации личности с предприятием, раскрытие творческого потенциала каждого работника. Не последнюю роль в поддержании эффективной работы играют повседневное социальное самочувствие и настроение членов производственных персонала, чему и посвящена настоящая статья.

Человек проводит на работе значительную часть своей жизни. Более того, усиливается тенденция стирания граней между рабочим и нерабочим временем, т.е. человек продолжает умоконструирование дома, в сфере досуга или другой работы. Одновременно он уносит с собой и те радости и печали, ту головную боль, источником которых является предприятие или учреждение и которые преследовали его в рабочее время. В создании определенного – оптимистического или пессимистического – жизнеощущения, настроения и самочувствия участвует и внешняя по отношению к предприятию среда обитания.

* © Соколова М.Е., 2007

Соколова Марина Евгеньевна – кафедра экономико-управленческих и правовых дисциплин филиала Российского государственного гуманитарного университета в г. Самаре

Понятие социального самочувствия близко другому понятию – социальному настроению, которое является «важнейшей, если не определяющей характеристикой функционирующего сознания, его доминантой, его качественной определенностью». В то же время «... оно одновременно является и реальной формой поведения, вернее вероятностной формой выражения общественного сознания в процессе превращения его в общественную силу». На наш взгляд, главной характеристикой социального настроения является «неотложенность» сплава эмоций, чувств, умонастроений, которые управляют или, по крайней мере, существенно влияют на поведение человека в данный момент времени. Хотя активное начало социального настроения может реализоваться и за пределами короткого отрезка времени, все же оно преходяще, т.е. может смениться – плохое на среднее или хорошее (разный уровень апатии, депрессии, подъема, энтузиазма).

Социальное настроение, являясь реальным социально-психологическим образованием, в социологическом осмыслении предполагает акцент, во-первых, на детерминации его социальными условиями, во-вторых, на соответствии условий среды потребностям, на развитость их; в-третьих, влияние этого феномена на эффективность трудовой деятельности людей.

Социальное самочувствие, по определению Ж.Т. Тощенко и С.В. Харченко, представлено «чувствами, предметом которых становятся прежде всего те явления и условия, от которых зависит развитие событий, значимых для личности и приобретающих в силу этого эмоциональный эффект». Оно же является исходным началом для социального настроения, поскольку такие элементы, как оценка и самооценка социального статуса и социального положения, проявляются в представлениях людей о возможностях достижения ими желаемого, предпочитаемого идеала. Осознание барьеров, «коридоров», по которым вынужденно проходит человек свой жизненный путь, определяет и «социальное самочувствие», и настроение. В этом проявляется сходство данных феноменов. Однако понятие «социальное самочувствие» охватывает более широкий круг факторов, которые обуславливают или опосредованно влияют на состояние и направленность личности. Хотя социально-производственная среда и положение человека в ней являются ведущими факторами его социального самочувствия, нельзя не учитывать и общие предпосылки существования тех или иных групп в социуме. Социальный оптимизм, или наоборот, пессимизм личности, даже благополучной в личном трудоустройстве, сильно зависит от того, насколько совпадают ее идеалы с направленностью общественного развития, тем, как решаются в стране проблемы равенства-неравенства, социальной справедливости, экономической безопасности и т.п. Это в полной мере относится и к положению человека в организации.

Большинство организаций железнодорожного транспорта, даже коммерческие, функционируют в жестком режиме, который охватывает такие стороны, как режим работы (человек может быть вызван на службу в любое время дня и

ночи, даже если он находится на отдыхе), строгая вертикаль власти, допущение в этосе трудовых отношений, авторитарности, неукоснительность точного исполнения трудовых операций на рабочем месте. Неточность, прикидка «на глазок» здесь вообще недопустимы. Это демонстрируют результаты опроса. Лишь 5% рабочих ответили, что их обязанности определены в устной форме. Среди специалистов (ИТР) таких 1%, среди служащих вообще – 0%. Доля рабочих в 5%, обязанности которых определены в устной форме, корреспондируется с другим показателем – выполнением не своей работы. Именно 5% рабочих отметили, что часто их переводят «на прорыв», т.е. выполнять другие работы, что может быть связано с ситуативными факторами, например, снежными заносами, срочной заменой агрегатов, приспособлений и т.п.

Поскольку организация принципиально строится из таких основных элементов, как: комплекс правил обобщения мотивов на основе правил членства, автономные образования как система мотивации ее членов, коллективное существование и сотрудничество, то именно из своеобразия рисунков внутри структуры этих элементов складывается специфика организационных фигураций. Это понятие появилось в социологии управления всего несколько десятилетий тому назад, и оно обозначает порядок, строй, образ организации, который складывается на основе своеобразия композиции связи между акторами, действующими в ней. Например, фигурация типа «машина» строится на формальной рациональности и инструментальности, что сказывается на технологии принятия решений, она не допускает политиканства, групп доминирования, обострения разногласий и т.п.

Необходимо отметить, что по комплексу правил организации железнодорожного транспорта предрасположены к тому, чтобы структура преобладала над функцией. Или в других терминах – в них не допустимы (по крайней мере, до изменения норм, правил, инструкций) другие, кроме существующих, модели реализации функций, даже если они являются более эффективными по самым строгим и многоцелевым критериям. Об этом свидетельствуют следующие эмпирические данные. В подавляющем большинстве персонал связан с железнодорожными организациями трудовым договором «без срока» (93% ИТР, 96,9% служащих и 75% рабочих), хотя срочные трудовые договоры имеют определенные достоинства. Другое свидетельство в жесткости трудовых отношений – соучастие трудового коллектива в определении стратегии организации. Лишь 2% ИТР смогли определить, что с ними часто обсуждаются стратегии предприятия, а для 90% служащих и 95% рабочих характерен ответ «никогда». Близки к этому распределению и ответы по поводу отношения руководителей к инновационным предложениям работников. «Хорошо и очень хорошо относятся к предложениям» – такую оценку этому показателю дали 9% ИТР, 9% служащих и 5% рабочих, а «плохо и очень плохо» 36,3, 36,4, 55% соответственно эти же категории персоналов. Это не означает, что коллектив и начальники совершенно изолированы друг от друга. Например, на способ вы-

полнения работы оказывают «большое и среднее» влияние 88,8% ИТР, 72,6% служащих и 70% рабочих.

Не менее показательным в избранном ракурсе анализа является мера идентификации персонала с организацией. Считают, что персонал и руководители одинаково оценивают свое предприятие: 6,0% ИТР, 9,0% служащих и 10% рабочих, а у 56,5% ИТР, 72,6% служащих и 40% рабочих оценки совсем другие, т.е. они полагают, что такого совпадения нет. Несколько лучше выглядят оценки такого фактора, как «способность (готовность) руководителей понимать (учитывать) внерабочие проблемы сотрудников». Такой позиции придерживаются 16% ИТР, 18% служащих и 45% рабочих. Еще одно свидетельство в пользу преобладания авторитарного стиля управления заключается в высокой ценности общения персонала с высшими руководителями.

Этому придают большое значение все категории и особенно рабочие (до 40%), что можно интерпретировать как стремление получить определенную гарантию защиты (от увольнения), поддержки (предоставления льгот) от первого лица.

Рассмотрим состояние следующей составляющей организации железнодорожного транспорта – системы мотивации ее членов. Начнем с показателя того, что на быденном языке звучит как «я привязан к своей организации», «работать в ней престижно». «Привязаны» 45,4% ИТР, хотя престижность подчеркивают только половина, 72,6% служащих («престижно» опять половина), соответственно 50% и 30% рабочих. Более развернута система мотивации в табл. 1.

Таблица 1

**Содержание оценок благ, ожидаемых персоналом от организации
(в % к числу опрошенных в группе)**

Предприятие должно:	ИТР	Служащие	Рабочие
Заботиться о своих работниках	85,5	100	90
Хорошо платить	63,3	100	90
Не сокращать работников	77,7	100	50
Помогать городу	31,2	47,0	65

На первый взгляд, таблица демонстрирует явный патернализм персонала, однако «иждивенческие» запросы сильно корректируются оценками главной цели, которую реализует в рыночных условиях предприятие с его помощью. Считают, что главной целью предприятия является прибыль и развитие мощностей – 52,5 и 10% ИТР, 45,4 и 28,3% служащих, 15 и 30% рабочих. («прибыль» – в числителе, «развитие мощностей» – в знаменателе).

Следующей составляющей организации является структура коллективного существования и сотрудничества, специфику которой целесообразно рассмат-

ривать с учетом оценок реальных и прожективных условий. В аналитических целях сгруппируем весь набор ценностей по двум основаниям: 1. Что я вношу и могу вносить позитивного в коллективное существование? 2. Что я жду от пребывания среди своих коллег? (табл. 2,3).

Таблица 2

**Распределение ответов о личном вкладе в коллективное существование
(в % к числу опрошенных в группе)**

Показатель	Высокое значение			Низкое значение		
	ИТР	Служащие	Рабочие	ИТР	Служащие	Рабочие
Реализация знаний	$\frac{77,8}{36,2}$	$\frac{90}{45,3}$	$\frac{85}{45}$	$\frac{1}{11}$	$\frac{9}{27}$	$\frac{5}{25}$
Возможность влиять на стратегию	$\frac{40,4}{6,0}$	$\frac{36,3}{18}$	$\frac{45}{15}$	$\frac{28}{78,8}$	$\frac{45,3}{81,7}$	$\frac{45}{65}$
Возможность работать в важных отраслях	$\frac{86,8}{49,4}$	$\frac{100}{27,2}$	$\frac{60}{15}$	$\frac{5}{17}$	$\frac{18,2}{63,6}$	$\frac{5}{35}$
Возможность участвовать в политических акциях	$\frac{45,3}{6}$	$\frac{18,2}{0}$	$\frac{40}{5}$	$\frac{38,3}{74,7}$	$\frac{63,6}{99,8}$	$\frac{35}{65}$

Примечание: в числителе – удельный вес тех, кому принципиально важна указанная ценность. В знаменателе – насколько эта ценность важна в конкретной организации, т.е. в которой ныне состоит респондент.

Таблица 3

**Распределение ответов об ожиданиях благ в конкретной организации
(в % к числу опрошенных в группе)**

Показатель	Высокое значение			Низкое значение		
	ИТР	Служащие	Рабочие	ИТР	Служащие	Рабочие
Иметь гарантии от увольнения	$\frac{87,8}{22}$	$\frac{100}{36,3}$	$\frac{85}{45}$	$\frac{6}{62}$	$\frac{0}{45,3}$	$\frac{5}{20}$
Иметь льготы	$\frac{86,8}{33,3}$	$\frac{90,9}{45,3}$	$\frac{80}{40}$	$\frac{3}{25}$	$\frac{0}{18}$	$\frac{10}{30}$
Получать хорошую зарплату	$\frac{97}{24}$	$\frac{100}{36,2}$	$\frac{90}{40}$	$\frac{1}{41,3}$	$\frac{0}{28,2}$	$\frac{5}{25}$
Быть среди близких по духу сотрудников	$\frac{84,8}{55,4}$	$\frac{99,9}{63,5}$	$\frac{70}{25}$	$\frac{4}{15}$	$\frac{0}{18}$	$\frac{15}{30}$
Возможность работать под руководством хорошего руководителя	$\frac{86,8}{29}$	$\frac{72,6}{27}$	$\frac{65}{15}$	$\frac{5}{23,2}$	$\frac{9}{18}$	$\frac{20}{50}$

Окончание таблицы 3

чтобы не было конфликтов в коллективе	$\frac{86,8}{49,4}$	$\frac{100}{27,2}$	$\frac{80}{45}$	$\frac{5}{17}$	$\frac{0}{18}$	$\frac{5}{25}$
Работать в хороших условиях	$\frac{91,8}{42,2}$	$\frac{100}{45,3}$	$\frac{85}{40}$	$\frac{1}{12}$	$\frac{0}{27}$	$\frac{0}{25}$

Примечание. в числителе – удельный вес тех, кому принципиально важна указанная ценность. В знаменателе – насколько эта ценность важна в конкретной организации, т.е. в которой ныне состоит респондент.

Обратим внимание на показатель «оплаты труда». По данным А.Л. Темницкого, оплата труда является равнозначной, а не дифференцирующей переменной для всех социальных групп. Более 90% работников промышленности в последние 10-15 лет постоянно указывали на значимость мотива заработка как ведущего, опережающего на порядок все остальные мотивы труда. Причем доля работников, считающих оплату своего труда справедливой за 8 лет (с 1996 – 2004 г.г.), снизилась в 7 раз. Понимание и оценки справедливой оплаты связаны в основном с практиками аналогичных предприятий: если работнику известно, что там платят выше, он считает свой размер заработка недостаточной. Отсюда и уровень социального настроения.

Предприятия железнодорожного транспорта по оплате труда находятся в первой десятке среди других отраслей народного хозяйства. Другие смежные территориально предприятия, как правило, не являются для работников железной дороги объектом сравнения по уровню оплаты, и фактор, отмеченный А.Л. Темницким, здесь не работает. «Безразлично» к фактору «хорошая зарплата» относятся 41,3% ИТР, 36,2% служащих и 40% рабочих. В то же время этот вопрос сильно волнует почти 100% респондентов из всех этих категорий при переходе в другую организацию, что можно интерпретировать как высокую удовлетворенность оплаты труда на нынешнем месте работы.

Необходимо также отметить, что размер заработка в организации железнодорожного транспорта достаточно четко определен всевозможными ведомственными нормативами, а влияние линейных руководителей на него низко. Об этом свидетельствуют данные табл. 4.

Таблица 4

От кого зависит размер заработка (в % к числу опрошенных в группе)

Показатель	ИТР	Служащие	Рабочие
От руководителя предприятия	88,8	72,7	65,0
От начальника цеха	8,0	18,0	25,0
От мастера	0	0	10
От меня самого	1	9	0

Таким образом, ценность хорошей оплаты труда работников предприятия железнодорожного транспорта высока. Благодаря опережению уровней других смежных предприятий, она выступает решающим фактором поддержки социального настроения и самочувствия. В то же время жесткость организации, ее «машинный тип» действует в противоположном направлении. Опрошенные работники почти не указывают на демократические институты как средство своей защиты. Профсоюз, ныне единственный институт защиты работника, как и следовало ожидать, не пользуется авторитетом. Среди ИТР 58,6%, служащих – 36,6%, рабочих- 40% считают, что профсоюз не имеет своей позиции. Не случайно поэтому сложилась такая организационная фигурация, когда главным агентом защиты работника является руководитель предприятия, т.е. высшее лицо в управлении. Велика также доля тех, кто надеется только на себя, а на профсоюз никто не возлагает такой надежды (табл. 5).

Таблица 5

Распределение ответов об институтах социальной защиты (в %)

Кто защищает работника	ИТР	Служащие	Рабочие
Я сам	12	27	40
Профсоюз	4	0	0
Руководитель подразделения	10	18	15
Руководитель предприятия	19	27	35

Можно отметить и такой парадокс: с одной стороны, у персонала довольно высокая доля оценки отрасли как таковой (об этом утверждают до 22% ИТР, 36% служащих и 30% рабочих). С другой – не меньше низких оценок: 24% ИТР, 19% служащих и 30% рабочих. Между ними велика доля тех, кто престижности поставил «тройку», среднее значение (50% ИТР, 45% служащих, 60% рабочих). Причины этой неравномерности можно связать с неодинаковыми условиями труда разных профессий, на что влияет в основном как специфика выполнения производственных функций, так и разная значимость подразделений, обеспечивающих производственные процессы.

Не исключено также и то, что не все категории производственного персонала достаточно глубоко идентифицируют себя с предприятиями, на которых они служат. Этому способствует также недостаточная работа менеджмента по информированию персонала. Достаточно сказать, что помимо такого источника, как сообщения на планерках и от непосредственного руководителя (на данный источник указали подавляющее большинство число ИТР, 63% служащих и 25% рабочих), немало тех, кто узнает производственные проблемы по слухам (14% ИТР, 18% служащих, 45% рабочих).

Таким образом, персонал предприятий железнодорожного транспорта, функционируя в сложной макроэкономической ситуации, имеет немало пре-

имущества перед другими отраслями, поскольку материальное вознаграждение труда здесь намного выше. По крайней мере, в них трудно представить специалиста с высшим образованием, чтобы он, как и его коллега, учитель общеобразовательной школы, получал за свой нелегкий труд 2-3 тыс. руб. в месяц. Это свое преимущество хорошо осознают все категории производственных персоналов, что является действенной предпосылкой стабильного социального самочувствия. Позитивно влияют на повседневное настроение межличностные отношения в коллективах. Однако осознание возможных структурных перестроек в отрасли влияет на жизненные проекты в плане тревожности, поэтому так важна опережающая переподготовка персонала. Хотя организационная фигурация на предприятиях железнодорожного транспорта по принципам, устоям и традициям складывается в рамках определенной и вполне оправданной жесткости, она могла бы быть скорректирована в целях поддержки должного социального самочувствия персонала, усиления роли демократических институтов. По крайней мере, профсоюзные органы должны восстановить свой престиж, который ныне крайне низок.

Дальнейший анализ сущности факторов, влияющих на социальное самочувствие, включает пространство повседневности, т.е. наполнение времени пребывания на работе (и вне ее) импульсами, поддерживающими или раздражающими (разрушающими) настроение. Такими импульсами могут быть содержание внутренней и внешней среды. Однако этот процесс нельзя рассматривать только с позиции стимулов, поскольку поведение и самочувствие личности задаются и более глубокими детерминациями: мировоззрением и волей, преобладающим жизнеощущением и жизненными ориентирами, что, взятое в единстве, составляет социальную позицию, которая активно или, наоборот, пассивно реализуется в столкновении с различными ситуациями в локальной среде организации и вне ее. Следовательно, социальная позиция является самостоятельно действующим структурным элементом социального самочувствия.

Библиографический список

1. Тощенко, Ж.Т. Социальное настроение / Ж.Т. Тощенко, С.В. Харченко. – М: Academia, 1996.
2. Темницкий, А.Л. Справедливость в оплате труда как ценностная ориентация и фактор трудовой мотивации / А.Л. Темницкий // Социс – 2005. – №5.

Статья принята в печать в окончательном варианте 15.12.2006 г.

M.E. Sokolova

**SOCIAL CONDITION OF COMPANY'S STAFF, AS AN OBJECT
OF THE MANAGEMENT SOCIOLOGY (RAILROAD MANAGEMENT
IS AN EXAMPLE)**

The article is devoted to the author's position on social condition of companies' staff. The influence of various factors on the staff's condition is shown on materials of social research. The author pays great attention to the tendency of working relations.