

ОБЩИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ ТРУДОМ СЛУЖАЩИХ ТАМОЖЕННЫХ ОРГАНОВ

Селезнёва Елена Владимировна, доктор психологических наук, профессор, кафедра акмеологии и психологии профессиональной деятельности Института общественных наук РАНХиГС; пр. Вернадского, 84, Москва, Россия, 119606; e-mail: selezneva-ev@ranepa.ru

Романенко Юлия Евгеньевна, аспирант кафедры акмеологии и психологии профессиональной деятельности Института общественных наук РАНХиГС; пр. Вернадского, 84, Москва, Россия, 119606.

АННОТАЦИЯ

Представлены результаты исследования общих характеристик удовлетворённости трудом служащих таможенных органов. Показаны тенденции в субъективном отношении участников исследования к работе. Выявлены взаимосвязи между уровнем удовлетворённости трудом участников исследования, их полом, возрастом и стажем.

Ключевые слова: служащие таможенных органов, удовлетворённость трудом, структура удовлетворённости трудом, тенденции в отношении к работе.

Удовлетворённость трудом по своей природе — эмоционально-оценочное отношение к содержанию работы, её процессу и условиям [12]. Она описывается как «соответствие между тем, что работники ждут от труда, и их фактическим опытом» [3, с. 366.] и рассматривалась изначально в рамках ряда наук (социологии, психологии, теории менеджмента) как фактор, определяющий результативность производственного поведения работника [1; 23 и др.]. При этом исследования и экономическая практика достаточно быстро показали, что взаимосвязь между удовлетворённостью трудом и его результативностью не является однозначной. Это привело к тому, что некоторые авторы пришли к выводу об ограниченной ценности исследований удовлетворённости трудом [9].

Однако помимо результативности труда существуют и другие социальные и социально-психологические явления, с которыми так или иначе связана удовлетворённость трудом. Так, она может выступать в качестве одного из показателей:

- социального самочувствия работников организации и тем самым — эффективности корпоративной социальной политики [14];
- качества трудовой жизни [21];
- благосостояния человека [22];
- уровня профессиональной культуры субъекта труда [11];
- качества самореализации субъекта в пространстве его развития и успешности самоосуществления себя в качестве профессионала [6].

Можно утверждать, что исследования удовлетворённости трудом имеют в той или иной степени акмеологический характер, так как они направлены на изучение, с одной стороны, субъективной, личностно обусловленной составляющей труда, которая определяет его своеобразие, индивидуальные особенности, а с другой — его субъектной составляющей, которая определяет степень активности, инициативности работника [2; 5; 16; 17]. Акмеологичность исследований удовлетворённости трудом проявляется и в том, что они имеют ярко выраженную прикладную направленность и ориентированы на поиск и внедрение в практику не только методов повышения удовлетворённости трудом, но и средств использования удовлетворённости трудом как инструмента влияния на различные стороны профессиональной деятельности и организационных взаимодействий.

Особое значение исследования удовлетворённости трудом имеют по отношению к представителям органов государственной службы. Как показывает практика, неудовлетворённость трудом государственных служащих может приводить как к снижению качества их деятельности (и следовательно, к снижению качества принимаемых управленческих решений), так и к нарушению этических и правовых норм (например, к использованию своих должностных полномочий в корыстных целях).

Это касается, в частности, и служащих таможенных органов. В то же время анализ научной литературы показал, что до сих пор было проведено только одно исследование удовлетворённости трудом представителей таможенных органов [15].

В связи с актуальностью данной темы и её недостаточной разработанностью, мы провели эмпирическое исследование, направленное на изучение общих характеристик удовлетворённости трудом служащих таможенных органов.

В качестве диагностического инструмента был использован разработанный Е.В. Селзнёвой опросник «Удовлетворённость трудом».

Необходимость разработки собственного опросника была связана с тем, что существующие методики [7; 8; 10; 13; 14; 18; 22] не учитывали особенности таможенной службы как профессиональной деятельности, а следовательно, не отражали структуру и содержание удовлетворённости трудом служащих таможенных органов.

Наш опросник построен таким образом, что участники исследования должны оценить, в какой мере они удовлетворены различными аспектами своей профессиональной деятельности. Используется семибалльная шкала, в которой один балл соответствует ответу «практически не удовлетворён», а семь баллов — «удовлетворён полностью».

Использование данного опросника позволяет оценить как уровень интегральной (общей) удовлетворённости трудом, так и уровень удовлетворённости отдельными аспектами труда.

В эмпирическом исследовании принимали участие 119 служащих таможенных органов. Среди участников исследования было 62 мужчины (52,1% от общего числа респондентов) и 57 женщин (47,9%). Средний возраст участников исследования — 37,1 года, минимальный — 22 года, максимальный — 64 года, медиана — 36 лет.

Общий стаж трудовой деятельности по выборке в среднем составлял 16,4 года, минимальный — 0,6 года, максимальный — 45 лет, медиана — 16 лет. Стаж в должности по выборке в среднем составлял 5,4 года, минимальный — 0,3 года, максимальный — 21 год, медиана — 4,5 года.

Между участниками исследования — мужчинами и женщинами не было выявлено различий по общему стажу и по стажу в должности.

Так как в выборке из 119 человек только девять человек (7,6%) занимали руководящие должности, мы не стали рассматривать уровень должности в качестве значимого параметра при анализе.

Чтобы раскрыть **общие характеристики удовлетворённости трудом служащих таможенных органов**, необходимо:

— определить общий уровень удовлетворённости трудом по выборке, тем самым показав субъективное отношение служащих к работе;

— установить уровень выраженности отдельных составляющих удовлетворённости трудом в целом по выборке, тем самым показав, какие из них определяют общую удовлетворённость трудом служащих таможенных органов;

— выявить её латентную структуру, тем самым показав типичные для данной выборки свойства удовлетворённости трудом.

Обработка результатов опросника «Удовлетворённость трудом» показала, что среднее значение общего уровня удовлетворённости трудом в целом по выборке составляет 144,5 балла, нижний квартиль — 121,0 балла, верхний квартиль — 168,0 балла, медиана — 145,0 балла, статистическое отклонение — 33,4. Таким образом, можно говорить о том, что в целом по выборке общая удовлетворённость трудом может быть определена выше средней.

Чтобы установить уровень выраженности отдельных составляющих удовлетворённости трудом по выборке, мы провели ранговый анализ.

Анализ показал, что первые места в иерархии составляющих удовлетворённости трудом (с показателем 5,0 и более баллов) занимает удовлетворённость:

- взаимоотношениями с коллегами по подразделению (5,75 балла),
- уважением со стороны коллектива (5,73 балла),
- режимом (графиком) работы (5,53 балла),
- возможностью обмениваться опытом с коллегами (5,24 балла),
- стилем управления непосредственного руководителя (5,17 балла),
- содержанием своих функциональных обязанностей (5,12 балла),
- возможностью повышения квалификации (5,08 балла).

Последние места в иерархии (с показателем 3,9 и менее баллов) занимает удовлетворённость:

- возможностями освоения смежных специализаций (3,90 балла),
- возможностями карьерного роста (3,71 балла),
- оценкой деятельности представителей профессии со стороны общества (3,64 балла),
- качеством социального пакета (3,62 балла),
- существующей системой оплаты труда (3,54 балла),
- степенью привлекательности профессии для молодых людей, выбирающих специальность (3,45 балла),
- соответствием между усилиями в ходе деятельности и уровнем заработной платы (3,41 балла),
- соответствием между квалификацией и уровнем заработной платы (3,08 балла).

Таким образом, наибольшая удовлетворённость участников исследования связана с социально-психологическими, моральными и организационными аспектами работы: взаимоотношениями с коллегами и руководством, условиями и организацией труда, возможностями проявлять активность в профессии и развиваться в профессии. Наименее удовлетворены участники исследования степенью социального признания своей работы, возможностями лично-профессионального роста и заработной платой.

Интересно, что составляющие удовлетворённость лично-профессиональным развитием входят и в верхние строки иерархии (удовлетворённость ростом своих профессиональных знаний, умений, навыков занимает 10-е ранговое место из 27 со средним значением 4,77 балла), и в нижние. Такие противоречивые оценки в значительной степени отражают реальное положение дел с возможностями лично-профессионального развития в таможенных органах.

В то же время все составляющие удовлетворённости заработной платой входят в нижние строки иерархии. Это, с одной стороны, отражает реальное положение дел с оплатой труда в таможенных органах, а с другой — подтверждает результаты исследований удовлетворённости заработной платой, полученные другими исследователями [4].

Для исследования латентной структуры удовлетворённости трудом по выборке в целом мы использовали факторный анализ с варимакс-вращением.

В результате были выделены семь факторов, которые совместно отражают 70,2% выявленной дисперсии. Каждый из факторов можно рассматривать как определённую тенденцию в эмоционально-оценочном отношении участников исследования к содержанию своей работы, её процессу и условиям.

В соответствии с *первой тенденцией* (40,1% выявленной дисперсии)¹ субъективное отношение в своей работе, то есть удовлетворённость ею, определяется тем, насколько удовлетворён индивид своим лично-профессиональным развитием, возможностями проявлять активную профессиональную позицию, своими достижениями и моральной

¹ При анализе полученных результатов мы учитывали показатели, факторный вес которых был выше 0,500.

оценкой своего труда и, в определённой степени, процессом и содержанием своей работы (табл. 1).

Таблица 1

Профиль акмеологической тенденции

Составляющие профиля	Факторная нагрузка
Рост своих профессиональных знаний, умений, навыков	0,842
Возможность участия в принятии профессиональных решений	0,794
Возможность в ходе деятельности постоянно узнавать что-то новое	0,773
Возможности освоения смежных специализаций	0,766
Свои профессиональные достижения	0,728
Возможность повышения квалификации	0,717
Уровень своей информированности о ситуации в организации	0,606
Возможность обмениваться опытом с коллегами	0,602
Поддержка предлагаемых инициатив со стороны руководства	0,580
Возможности проявлять инициативу и самостоятельность в рамках профессиональной деятельности	0,569
Возможности карьерного роста	0,540

При этом системообразующим для данной тенденции выступает рост профессиональных знаний, умений, навыков, а в процессе работы значимой оказывается возможность в ходе деятельности постоянно узнавать что-то новое. Мы назвали данную тенденцию *акмеологической*, так как удовлетворённость трудом в этом случае обусловлена поступательным личностно-профессиональным развитием, личностными и профессиональными достижениями и возможностями активного профессионального творчества. Можно предположить, что для служащих таможенных органов, неосознанно придерживающихся этой тенденции, наиболее важными аспектами в работе будут именно возможности активного развития, сочетающего личностные и просоциальные тенденции.

В соответствии со *второй тенденцией* (7,9% выявленной дисперсии) удовлетворённость трудом обусловлена сочетанием социальных и материальных факторов — заработной платой и социальным признанием своей работы (табл. 2).

Таблица 2

Профиль прагматической тенденции

Составляющие профиля	Факторная нагрузка
Соответствие между собственными усилиями в ходе деятельности и уровнем заработной платы	0,776
Соответствие между квалификацией и уровнем заработной платы	0,723
Степень привлекательности профессии для молодых людей, выбирающих специальность	0,721
Качество социального пакета	0,691
Оценка деятельности представителей профессии со стороны общества	0,662
Отношение лично к отвечающему как к таможеннику со стороны людей, не включённых в таможенные отношения	0,639
Существующая система оплаты труда	0,625

При этом системообразующим в данной тенденции является соответствие между собственными усилиями в ходе деятельности и уровнем заработной платы, т.е. материальный аспект. Интересно, что в профиль не вошла такая составляющая социального признания работы служащих таможенных органов, как её объективная социальная значимость. Можно предположить, что служащие таможенных органов, неосознанно придерживающиеся этой тенденции, ориентируются, прежде всего, на возможность в результате своей работы получить прямую практическую — материальную и моральную — выгоду. В качестве наиболее важных аспектов своей профессиональной деятельности они рассматривают материальное благосостояние, сопряжённое с удовлетворением от социального признания значимости своей профессии. Мы обозначили эту тенденцию как *прагматическую*.

В соответствии с *третьей тенденцией* (5,7% выявленной дисперсии) уровень удовлетворённости трудом служащих таможенных органов определяется условиями и организацией труда, а также процессом и содержанием работы (табл. 3).

Таблица 3

Профиль оптимизационной тенденции

Составляющие профиля	Факторная нагрузка
Степень физического напряжения в процессе работы	0,773
Степень эмоционального напряжения в процессе работы	0,723
Содержание функциональных обязанностей	0,645
Степень интеллектуального напряжения в процессе работы	0,618
Режим (график) работы	0,510

Системообразующей в данной тенденции является степень физического напряжения в процессе работы, которая, по-видимому, определяет степень эмоционального и интеллектуального напряжения, а сама определяется режимом работы и содержанием функциональных обязанностей, которые возложены на служащего таможенных органов. Можно предположить, что служащие таможенных органов, неосознанно придерживающиеся этой тенденции, наиболее важным в своей работе считают оптимальную нагрузку, выполнение которой вызывает удовлетворение от проделанной работы. Мы обозначили эту тенденцию как *оптимизационную*.

В соответствии с *четвёртой тенденцией* (5,5% выявленной дисперсии) удовлетворённость трудом определяется сочетанием социально-психологических и социальных факторов (табл. 4).

Таблица 4

Профиль тенденции высокой самооценки

Составляющие профиля	Факторная нагрузка
Взаимоотношения с коллегами по подразделению	0,739
Уважение со стороны коллектива	0,704
Объективная социальная значимость работы	0,580

Системообразующими в данной тенденции являются взаимоотношения с коллегами по подразделению, общим тоном которых, по-видимому, является уважение к субъекту профессиональной деятельности. При этом существенно то, что одновременно для слу-

жащих таможенных органов, которые неосознанно реализуют данную тенденцию, немаловажным оказывается признание социальной значимости их работы. Таким способом они имеют возможность и на организационном, и на социальном уровне получать подтверждение о значимости собственной работы, а значит, и личности. Мы назвали данную тенденцию *тенденцией высокой самооценки*.

В соответствии с *пятой тенденцией* (4,0% выявленной дисперсии) уровень удовлетворённости трудом служащих таможенных органов определяется санитарно-гигиеническими условиями труда (факторная нагрузка 0,779). Можно предположить, что служащие таможенных органов, придерживающиеся данной тенденции, оценивают свою работу, прежде всего, по степени её влияния на их здоровье. Мы обозначили эту тенденцию как *здоровьесберегающую*.

В соответствии с *шестой тенденцией* (3,8% выявленной дисперсии) удовлетворённость трудом служащих таможенных органов обусловлена также только одной составляющей — оснащением своего рабочего места (факторный вес 0,835). Мы предположили, что служащие таможенных органов, которые придерживаются данной тенденции, дают оценку своей работе, ориентируясь, прежде всего, на то, насколько их рабочее место удобно для максимально эффективного выполнения должностных обязанностей. Мы обозначили данную тенденцию как *эргономическую*.

Значительный интерес представляет *седьмая тенденция* (3,2% выявленной дисперсии) в соответствии с которой удовлетворённость трудом определяется системой взаимоотношений служащего таможенных органов с руководством (табл. 5).

Таблица 5

Профиль коммуникационной тенденции

Составляющие профиля	Факторная нагрузка
Стиль управления непосредственного руководителя	0,856
Внимание руководства к нуждам подчинённых	0,608
Признание результатов труда руководством	0,501

Системообразующим в данной тенденции является стиль управления непосредственного руководителя, а так как в профиль вошли внимание руководства к нуждам подчинённых и признание результатов труда руководством, можно предположить, что для служащих, которые придерживаются этой тенденции, наиболее важно умение руководителя взаимодействовать с ними в субъект-субъектной парадигме и высокий уровень его психологической, в первую очередь — эмоциональной компетентности [19; 20]. Мы обозначили данную тенденцию как *коммуникационную*.

Описав общие характеристики удовлетворённости трудом служащих таможенных органов, мы исследовали затем **взаимосвязь её уровня с объективными социально-психологическими факторами**, в качестве которых рассматривали социально-демографические и статусно-ролевые характеристики — пол и возраст участников исследования, а также их общий трудовой стаж и стаж в должности.

Для подтверждения значимости выявленных взаимосвязей мы использовали статистический анализ с использованием **R-коэффициента Спирмена**, t-критерия Стьюдента и U-критерия Манна-Уитни.

Рассмотрим вначале **взаимосвязи между уровнем удовлетворённости трудом и полом участников исследования**.

В целом по выборке было установлено, что значимые различия между женщинами и мужчинами существуют по трём составляющим удовлетворённости трудом (табл. 6).

Различия в уровне удовлетворённости трудом в зависимости от пола участников исследования

Составляющие удовлетворённости трудом	Средний балл в группе		t-критерий	U-критерий
	женщин	мужчин		
Содержание функциональных обязанностей, которые возложены на субъекта труда	4,7	5,5	0,002	0,0030
Режим (график) работы	5,2	5,9	0,003	0,0094
Существующая система оплаты труда	3,1	4,0	0,014	0,0177

Как видно из таблицы, женщины предъявляют большие требования к режиму работы, её содержанию и оплате своего труда, чем мужчины, то есть в одних и тех же условиях деятельности испытывают меньшую удовлетворённость трудом.

Значительно больше взаимосвязей было выявлено *между уровнем удовлетворённости трудом и возрастом участников исследования.*

С помощью коэффициента ранговой корреляции Спирмена было установлено, что **возраст участников исследования значимо взаимосвязан с уровнем общей удовлетворённости трудом** ($r=0,203$ при $p=0,027$). Это означает, что с возрастом эмоционально-оценочное отношение служащих таможенных органов к содержанию и процессу работы, а также условиям, в которых она протекает, становится более позитивным.

Это подтверждает также наличие взаимосвязи возраста участников исследования с такими составляющими удовлетворённости труда как:

- оснащение рабочего места ($r = 0,209$ при $p = 0,022$),
- содержание функциональных обязанностей ($r = 0,240$ при $p = 0,0087$),
- свои профессиональные достижения ($r = 0,196$ при $p = 0,032$),
- возможность повышения квалификации ($r = 0,280$ при $p = 0,002$),
- возможность обмениваться опытом с коллегами ($r = 0,234$ при $p = 0,0104$),
- объективная социальная значимость работы ($r = 0,211$ при $p = 0,021$),
- режим (график) работы ($r = 0,401$ при $p = 0,0001$),
- степень физического напряжения в процессе работы ($r = 0,187$ при $p = 0,041$),
- признание результатов труда руководством ($r = 0,188$ при $p = 0,041$),
- возможности освоения смежных специализаций ($r = 0,247$ при $p = 0,007$),
- возможность участия в принятии профессиональных решений ($r = 0,235$ при $p = 0,01$),
- внимание руководства к нуждам подчинённых ($r = 0,212$ при $p = 0,021$),
- рост своих профессиональных знаний, умений, навыков ($r = 0,239$ при $p = 0,009$),
- возможность в ходе деятельности постоянно узнавать что-то новое ($r = 0,220$ при $p = 0,016$),
- поддержка предлагаемых инициатив со стороны руководства ($r = 0,274$ при $p = 0,003$),
- взаимоотношения с субъектами своей профессиональной деятельности ($r = 0,213$ при $p = 0,020$),
- возможности проявлять инициативу и самостоятельность в рамках профессиональной деятельности ($r = 0,210$ при $p = 0,022$).

После того, как была выявлена взаимосвязь между удовлетворённостью трудом и возрастом по выборке в целом, мы разделили выборку на две группы по возрасту.

В группе «молодых» уровень общей удовлетворённости составил 135,2 балла, а в группе «старших» — 153,9 балла, при этом по t-критерию значимость равна 0,002, по U-критерию — 0,003, то есть различия в уровне удовлетворённости трудом в возрастных группах являются значимыми.

Затем были выявлены взаимосвязи между возрастом участников исследования и отдельными составляющими удовлетворённости трудом (табл. 7).

Таблица 7

Различия в уровне удовлетворённости трудом в зависимости от возраста участников исследования

Составляющие удовлетворённости трудом	Средний балл в группе		t-критерий	U-критерий
	«молодых»	«старших»		
Оснащение своего рабочего места	4,3	4,9	0,023	0,026
Содержание своих функциональных обязанностей	4,8	5,4	0,016	0,017
Свои профессиональные достижения	4,4	5,2	0,003	0,009
Возможность повышения квалификации	4,6	5,5	0,002	0,002
Возможность обмениваться опытом с коллегами	4,9	5,6	0,008	0,015
Объективная социальная значимость работы	4,4	5,2	0,011	0,012
Режим (график) работы	5,0	6,0	0,0001	0,0001
Степень физического напряжения в процессе работы	4,4	5,2	0,010	0,019
Признание результатов труда руководством	4,3	5,1	0,007	0,009
Возможности освоения смежных специализаций	3,4	4,4	0,002	0,006
Возможность участия в принятии профессиональных решений	3,8	4,8	0,003	0,004
Внимание руководства к нуждам подчинённых	4,2	5,1	0,011	0,006
Рост своих профессиональных знаний, умений, навыков	4,3	5,3	0,002	0,004
Уровень своей информированности о ситуации в организации	4,0	4,8	0,014	0,036
Возможность в ходе деятельности постоянно узнавать что-то новое	4,2	5,2	0,001	0,002
Поддержка предлагаемых инициатив со стороны руководства	4,1	5,1	0,000	0,001
Взаимоотношения с субъектами своей профессиональной деятельности	4,4	5,1	0,014	0,010
Возможности проявлять инициативу и самостоятельность в рамках профессиональной деятельности	4,0	4,8	0,019	0,020

Как видно из таблицы, по 18 параметрам из 32 в группе «старших» значения выше, чем в группе «младших», то есть выше удовлетворённость данными аспектами работы.

Были выявлены взаимосвязи *между уровнем удовлетворённости трудом и общим стажем участников исследования.*

Корреляционный анализ показал, что с общим стажем участников исследования значимо взаимосвязаны следующие составляющие удовлетворённости трудом:

- содержание функциональных обязанностей, которые возложены на субъекта труда ($r = 0,224$ при $p = 0,014$),
- собственные профессиональные достижения ($r = 0,186$ при $p = 0,043$),
- возможность повышения квалификации ($r = 0,233$ при $p = 0,011$),
- возможность обмениваться опытом с коллегами ($r = 0,193$ при $p = 0,036$),
- режим (график) работы ($r = 0,393$ при $p = 0,00001$),
- возможности освоения смежных специализаций ($r = 0,194$ при $p = 0,034$),
- возможность участия в принятии профессиональных решений ($r = 0,202$ при $p = 0,028$),
- внимание руководства к нуждам подчинённых ($r = 0,194$ при $p = 0,035$),
- рост своих профессиональных знаний, умений, навыков ($r = 0,200$ при $p = 0,029$),
- поддержка предлагаемых инициатив со стороны руководства ($r = 0,239$ при $p = 0,009$),
- взаимоотношения с субъектами своей профессиональной деятельности ($r = 0,188$ при $p = 0,041$),
- возможностями проявлять инициативу и самостоятельность в рамках профессиональной деятельности ($r = 0,2703$ при $p = 0,027$).

Затем мы разделили участников исследования на две группы по общему стажу и выявили взаимосвязи между этим показателем и отдельными составляющими удовлетворённости трудом (табл. 8).

Таблица 8

Различия в уровне удовлетворённости трудом в зависимости от общего стажа участников исследования

Составляющие удовлетворённости трудом	Средний балл в группе		t-критерий	U-критерий
	с малым стажем	с большим стажем		
Содержание функциональных обязанностей, которые возложены на субъекта труда	4,9	5,4	0,049	0,038
Свои профессиональные достижения	4,5	5,1	0,020	0,025
Возможность повышения квалификации	4,8	5,4	0,041	0,046
Режим (график) работы	5,0	6,0	0,000	0,000
Возможности освоения смежных специализаций	3,5	4,3	0,010	0,023
Возможность участия в принятии профессиональных решений	3,9	4,7	0,015	0,024
Внимание руководства к нуждам подчинённых	4,3	5,0	0,035	0,023
Рост своих профессиональных знаний, умений, навыков	4,4	5,2	0,011	0,032
Поддержка предлагаемых инициатив со стороны руководства	4,2	5,0	0,003	0,008
Возможности проявлять инициативу и самостоятельность в рамках профессиональной деятельности	4,1	4,7	0,032	0,037

Было установлено также, что в группе с малым стажем уровень общей удовлетворённости трудом составил 137,1 балла, а в группе с большим стажем — 151,5 балла, при этом по t-критерию значимость равна 0,019, по U-критерию — 0,032, т.е. различия в общем уровне удовлетворённости трудом в возрастных группах являются значимыми.

Мы проанализировали также взаимосвязи *удовлетворённости трудом участников исследования и их стажем в должности*.

В результате корреляционного анализа было установлено, что существуют значимые отрицательные взаимосвязи между стажем в должности и следующими составляющими удовлетворённости трудом:

— соответствие между квалификацией и уровнем заработной платы ($r = -0,198$ при $p = 0,031$),

— оценка деятельности представителей профессии со стороны общества ($r = -0,195$ при $p = 0,034$),

— соответствие между собственными усилиями в ходе деятельности и уровнем заработной платы ($r = -0,282$ при $p = 0,002$),

— поддержка предлагаемых инициатив со стороны руководства ($r = -0,206$ при $p = 0,025$),

— отношение лично к отвечающему как к таможеннику со стороны людей, не включённых в таможенные отношения ($r = -0,205$ при $p = 0,025$).

Кроме того, мы считаем нужным отметить, что в этой группе стаж в должности взаимосвязан на границе значимости с такой составляющей удовлетворённости трудом, как степень привлекательности профессии для молодых людей, выбирающих специальность ($r = -0,180$ при $p = 0,050$), и на несколько более низком уровне значимости с таким показателем, как «оснащение своего рабочего места» ($r = -0,046$ при $p = 0,620$).

Как видно, стаж в должности — это единственный объективный социально-психологический фактор, который имеет отрицательные взаимосвязи с составляющими удовлетворённости трудом, то есть чем выше стаж в должности участников исследования, тем менее они удовлетворены процессом и содержанием своей работы, а также её условиями.

Это было подтверждено, когда мы разделили участников исследования на две группы по стажу в должности и выявили взаимосвязи между этим показателем и отдельными составляющими удовлетворённости трудом (табл. 9).

Таблица 9

Различия в уровне удовлетворённости трудом в зависимости от стажа в должности участников исследования

Составляющие удовлетворённости трудом	Средний балл в группе		t-критерий	U-критерий
	с малым стажем в должности	с большим стажем в должности		
Соответствие между собственными усилиями в ходе деятельности и уровнем заработной платы	3,883	2,932	0,003	0,006
Поддержка предлагаемых инициатив со стороны руководства	4,933	4,254	0,021	0,036
Отношение лично к отвечающему как к таможеннику со стороны людей, не включённых в таможенные отношения	4,950	4,237	0,018	0,015

Интересно, что и в целом по выборке, и в группах снижение удовлетворённости трудом с ростом стажа в должности связано с восприятием себя как более опытного, компетентного и ответственного работника и одновременно с осознанием того, что эти компетентность и ответственность недооцениваются как напрямую — материально, так и косвенно — морально и психологически — на организационном и социальном уровнях.

В целом анализ выделенных тенденций в эмоционально-оценочном отношении участников исследования к содержанию своей работы, её процессу и условиям, а также взаимосвязей удовлетворённости трудом с социально-демографическими и статусно-ролевыми характеристиками респондентов позволяет сделать следующие выводы:

— наиболее высокой удовлетворённость трудом служащих таможенных органов будет в том случае, когда их усилия в области личностно-профессионального развития и творческой и инновационной активности будут поддерживаться и объективно оцениваться как со стороны коллег, так и со стороны руководства;

— удовлетворённость трудом служащих таможенных органов повысится, когда они субъективно признают, что их заработная плата максимально соответствует как их квалификации, так и прилагаемым ими усилиям;

— уровень удовлетворённости трудом служащих таможенных органов во многом зависит от их субъективного восприятия своих физических, интеллектуальных и эмоциональных затрат;

— удовлетворённость трудом служащих таможенных органов будет повышаться в том случае, когда их самооценка будет приближаться к адекватно высокой;

— уровень удовлетворённости трудом служащих таможенных органов во многом определяется особенностями взаимоотношений с руководством;

— возраст и общий стаж положительно связаны с уровнем удовлетворённости труда, а стаж в должности связан с удовлетворённостью труда отрицательно, что может свидетельствовать об изменении субъективных стандартов деятельности прежде всего с ростом профессионализма.

ЛИТЕРАТУРА

- [1]. *Адаир Д.* Искусство управлять людьми и самим собой. — М.: Изд-во Эксмо, 2006. — 656 с.
- [2]. *Анцупов А.Я., Монахова К.В.* Оценка межличностных отношений в группе // Акмеология. 2011. № 2. С. 58–70.
- [3]. Большой толковый социологический словарь (Collins) / Сост.: Д. Джери, Дж. Джери; Пер. с англ. Н.Н. Марчук. Т. 2: П. — Я. — М.: Вече, 1999. — 527 с.
- [4]. *Вечерин А.В.* Субъективные факторы удовлетворённости трудом сотрудников организаций // Психология. Журнал Высшей школы экономики. 2011. Т. 8. № 2. С. 96–111.
- [5]. *Деркач А.А.* Роль организационной среды в становлении личности профессионала // Акмеология. 2011. № 3. С. 8–19.
- [6]. *Ермолаева М.В., Охотенко Р.В.* Удовлетворённость трудом как обобщённое переживание качества самореализации субъекта в пространстве его саморазвития // Мир психологии. 2009. № 2. С. 249–256.
- [7]. *Загородникова Г., Рябов А.* В «зеркале» учительских оценок: методика измерения степени удовлетворённости педагогов своим трудом // Директор школы. 2001. № 9. С. 26–30.
- [8]. *Иванова Т.Ю., Рассказова Е.И., Осин Е.Н.* Структура и диагностика удовлетворённости трудом: разработка и апробация методики // Организационная психология. 2012. Т. 2. № 3. С. 2–15.
- [9]. *Ильясов Ф.Н.* О целесообразности и содержании исследований удовлетворённости трудом // Социологический журнал. 2013. № 3. С. 130–38.
- [10]. Интегральная удовлетворённость трудом // Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. — М.: Изд-во Института Психотерапии, 2005. — 490 с.

- [11]. *Калекина А.В.* Влияние профессиональной культуры на удовлетворённость трудом инженеров конструкторов промышленных предприятий: Автореф. дисс. ... канд. психол. наук. — М., 2009. — 27 с.
- [12]. *Кондратьев М.Ю., Ильин В.А.* Азбука социального психолога-практика. — М.: ПЕР СЭ, 2007. — 464 с.
- [13]. *Кулагин О.* Методика оценки удовлетворённости персонала // Справочник по управлению персоналом. 2009. № 8 (август). С. 56–60.
- [14]. *Ловчева М.* Удовлетворённость трудом как индикатор корпоративной социальной политики // Кадровик. Кадровый менеджмент. 2010. № 2. С. 12–19.
- [15]. *Манойлов С.В.* Мотивы и акмеологическая направленность в профессиональной деятельности таможенников: Автореф. дисс. ... канд. психол. наук. — СПб., 2004. — 18 с.
- [16]. *Мельничук А.С.* Акмеологические ценности в контексте риска // Акмеология. 2012. № 4. С. 64–68.
- [17]. *Мельничук А.С.* Многомерный подход к анализу субъективных стратегий развития профессиональных компетенций // Акмеология. 2012. № 2. С. 23–31.
- [18]. Оценка удовлетворённости работой // Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности: учеб. пособие / Под ред. Г.С. Никифорова, М.А. Дмитриевой, В.М. Снеткова. — СПб.: Речь, 2003. — 448 с.
- [19]. *Селезнёва Е.В.* Человек в пространстве организационных взаимодействий // Мир психологии. 2012. № 4. С. 186–196.
- [20]. *Селезнёва Е.В., Рожок А.В.* Влияние психологической компетентности на позицию участников организационного взаимодействия // Акмеология. 2012. № 1. С. 53–58.
- [21]. *Темницкий А.Л.* Удовлетворённость работой на предприятии как определяющий фактор качества трудовой жизни рабочих России // Современный менеджмент. Проблемы, гипотезы, исследования. Сборник научных трудов. Вып.4: в 2 ч. Ч.2. — М.: Изд. дом Высшей школы экономики, 2012. — С. 231–238.
- [22]. *Харченко К.В.* Диагностика удовлетворённости трудом при регулировании социально-трудовых отношений // Социологические исследования. 2009. № 7. С. 32–38.
- [23]. *Ядов В.А., Киссель А.А.* Удовлетворённость работой: анализ эмпирических обобщений и попытка их теоретического обоснования // Социологические исследования. 1974. № 1. С. 78–87.

GENERAL CHARACTERISTICS JOB SATISFACTION CUSTOMS OFFICERS

Elena V. Selezneva, Ph.D., D.Ps., Professor, The Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration, professor of the Department of Acmeology and Psychology of Professional Activity; Vernadsky prospect, 84, Moscow, Russia, 119606; e-mail: selezneva-ev@ranepa.ru

Julia E. Romanenko, graduate student of the Department of Acmeology and Psychology of Professional Activity The Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration; Vernadsky prospect, 84, Moscow, Russia, 119606.

ABSTRACT

The article discusses the results of the study the general characteristics of job satisfaction Customs officers. The trends subjectively study participants to work. The relationships between the level of job satisfaction study participants, their sex, age and experience.

Keywords: Customs officers, job satisfaction, job satisfaction structure, trends in relation to the work.

REFERENCES

- [1]. *Adair D.* Iskusstvo upravlyat lyudmi I samim soboy. — M.: Eksmo, 2006. — 656 s.
- [2]. *Ancupov A.Ya., Monahova K.V.* Ocenka meglicnostnih otnosheniy v gruppe // *Akmeologija*. 2011. № 2. S. 58–70.
- [3]. *Bolsoy* tolkoviy sociologiceskiy slovar (Collins) / Sost. D. Jary, J. Jary. Per. S angl. N.N. Marcuk. T. 2: P — Ya. — M.: Vece. 1999. — 527 s.
- [4]. *Vecerin A.V.* Subyektivnie faktori udovletvorennosti trudom sotrudnikov organizatsiy // *Psihologija. Jurnal Vishsey skoly ekonomiky*. 2011. T. 8. № 2. S. 96–111.
- [5]. *Derkac A.A.* Rol organizatsionnoy sredi v stanovlenii lichnosty professionala // *Akmeologija*. 2011. № 3. S. 8–19.
- [6]. *Ermolaeva M.V., Ohotenko R.V.* Udovletvorennost trudom kak obobsennoe peregivanije kachestva samorealizatsii sub'ekta v prostranstve ego samorasvitija // *Mir psihologii*. 2009. № 2. S. 249–256.
- [7]. *Zagorodnikova G., Ryabov A.* V «zerkale» ucitelskih ocenok: metodika izmereniya stepeni udovletvorennosti ptdagogov svoim trudom // *Direktor skoli*. 2001. № 9. S. 26–30.
- [8]. *Ivanova T.Yu., Rasskazova E.I., Osin E.N.* Struktura I diagnostika udovletvorennosti trudom: razrabotka I aprobatsija metodiki // *Organizacionnaya psihologija*. 2012. T. 2. № 3. S. 2–15.
- [9]. *Il'yasov F.N.* O ciltsoobraznosti I soderganii issledovaniy udovletvorennosti trudom // *Sociologiceskiy gurnal*. 2013. № 3. S. 130–138.
- [10]. Integralnaya udovletvorennost trudom // *Fetiskin N.P., Kozlov V.V., Manu'lov G.M.* Socialno-psihologiceskaja diagnostika razvitija lichnosti I malih grupp. — M.: Izd-vo Instituta Psihoterapiji, 2005. — 490 s.
- [11]. *Kalekina A.V.* Vliyanije professionalnoy kulturi na udovletvorennost trudom ingenerov konstruktorov promislennih predpriyatiji: Avtoref. dis. ... kand. psihol. nauk. — M., 2009. — 27 s.
- [12]. *Kondrat'ev M.Yu., I'lin V.A.* Azbuka socialnogo psihologa-praktika. — M.: PER SE, 2007. — 464 s.
- [13]. *Kulagin O.* Metodika ocenki udovletvorennosti personala // *Spravochnik po upravleniyu personalom*. 2009. № 8. S. 56–60.
- [14]. *Lovceva M.* Udovletvorennost trudom kak indikator korporativnoy socialnoy politiki // *Kadrovik. Kadroviy menedgment*. 2010. № 2. S. 12–19.
- [15]. *Manoylov S.V.* Motivi I akmeologiceskaja napravlenost v professionalnoy dejatelnosti tamogennikov: Avtoref. dis. ... kand. psihol. nauk. — SPb.: 2004. — 18 s.
- [16]. *Melnichook A.S.* Akmeologiceskije cennosti v kontekste riska // *Akmeologija*. 2012. № 4. S. 64–68.
- [17]. *Melnichook A.S.* Mnogomerniy podhod k analizu sub'ektivnih strategiy pazvitija professionalnih kompetentsiy // *Akmeologija*. 2012. № 2. S. 23–31.
- [18]. Ocenka udovletvorennosti rabotoy // *Praktikum po psihologii menedgmenta I professionalnoy dejatelnosti: uceb. posobie* / Pod red. G.S. Nikiforova, M.A. Dmitriyevoy, V.M. Snetkova. — SPb.: Rec, 2003. — 448 s.
- [19]. *Selezneva E.V.* Celovek v prostranstve organizatsionnih otnocseniy // *Mir psihologii*. 2012. № 4. S. 186–196.
- [20]. *Selezneva E.V., Rogok A.V.* Vliyanie psihologiceskoy kompetentnosti na posiciyu ucastnikov organizatsionnogo vzaimodeystviya // *Akmeologija*. 2012. № 1. S. 53–58.
- [21]. *Temnickiy A.L.* Udovletvorennost rabotoy na predpriyatii kak opredeljayucsiy factor kachestva trudovoy gizni rabocih Rossii // *Sovremenniy menedgment. Problemi, gipotezi, issledovaniya. Sbornik nauchnih trudov. Vip.4: v 2 c. C. 2.* — M.: Izd. dom Vishsey skoly ekonomiky, 2012. S. 231–238.
- [22]. *Harcenko K.V.* Diagnostika udovletvorennosti trudom pri regulirovanii socialno-trudovih otnosheniy // *Sociologiceskije issledovaniya*. 2009. № 7. S. 32–38.
- [23]. *Jadov V.A., Kissel A.A.* Udovletvorennost rabotoy: analiz empiriceskih issledovaniy I popitka ih teoreticeskogo obosnovaniya // *Sociologiceskije issledovaniya*. 1974. № 1. S. 78–87.