

СТРАТЕГІЇ ПІДВИЩЕННЯ ЗАДОВОЛЕНОСТІ РОБОТОЮ СЕРЕД ПРАЦІВНИКІВ «ПІДТРИМУЮЧИХ ПРОФЕСІЙ»

Серед усіх ресурсів, якими володіє будь-яка організація, найбільш цінними і важливими вважають людські ресурси. Відповідно, завдання збереження ефективної, досвідченої робочої сили в організації набуває особливого значення в управлінні. Мотивовані та задоволені роботою співробітники можуть допомогти зробити організацію більш результативною і конкурентоспроможною [7,11]. Виділяють два показника, які часто пов'язують з високою результативністю, – власне продуктивність організації та задоволеність її членів роботою.

Задоволеність роботою (job satisfaction) визначається як сукупність позитивних і негативних відчуттів та установок, пов'язаних з роботою. В основному, це – стабільна, стійка характеристика, яка не стільки залежна від характеристик самої роботи, скільки пов'язана з емоційно-ціннісними складовими [3]. Задоволеність роботою передбачає, що людина виконує роботу, яка подобається, якісне її виконує і отримує винагороду за свої зусилля. Задоволення від роботи також передбачає ентузіазм і щастя від виконання своєї роботи, це вважають ключовим інгредієнтом, який веде до визнання, просування по службі та досягнення інших цілей, що, в свою чергу, призводить до відчуття наповненості [6].

Поряд з термінами «задоволеність роботою» часто вживають і відносно протилежний – невдоволеність роботою. Співвіднесення і збалансування цих понять впливають на результативність і ефективність діяльності працівників [3].

Серед основних факторів, які впливають на задоволеність роботою, виділяють наступні:

- Характер роботи: безпосередні професійні задачі на робочому місці
- Відповідність особистим здібностям
- Можливість професійного та кар'єрного зростання

- Супервізія та стиль управління (власне стосунки між керівником та працюючим, контроль та підтримка)
- Стосунки з колегами, комунікація та згуртованість колективу
- Оплата і справедливість винагород на робочому місці
- Умови роботи і робоче середовище працівника [8].

Додатково виділяють ще фактор збалансованості між професійним та поза-професійним життям [9].

Задоволеність своєю працею працівників «допомагаючих професій» (соціальних працівників, психологів, лікарів, вчителів) сьогодні набуває особливої значимості, адже саме від цих фахівців, їхньої продуктивності, безпосередньо залежить добробут багатьох людей, їх психічний та фізичний комфорт [1].

Задоволеність роботою серед медичних працівників давно і ретельно вивчається. В середині 2018 року в Китаї було проведено ґрунтовне дослідження даного питання в одній з найбільших провінцій (Хубей). Відстежувалася загальна задоволеність роботою у лікарів, взаємозв'язок задоволеності роботою і стосунків лікар-пацієнт, а також – встановлення балансу між роботою та сім'єю. Результати показали, що середній бал задоволеності роботою становить трохи більше 19 балів з 30 можливих, що демонструє відносно не високий рівень щодо даного показника. Серед найбільш суттєвих факторів незадоволеності роботою були – наявність явного дисбалансу (або навіть – конфлікту) між роботою та сім'єю: перенавантаження на роботі, невдоволеність медичних працівників тим, скільки часу вони приділяють собі і родині. Серед факторів, які позитивно впливали на задоволеність роботою, було виділено теплі, позитивні стосунки між лікарем та пацієнтом [4].

Пандемія COVID-19 стала складним випробуванням для сфери охорони здоров'я [10].

Медичні працівники не були повністю готовими до численних викликів, які створила пандемія. В 2020 році в Ірані і Китаї були проведені дослідження,

які вивчали співвідношення аспектів фізичного та психічного здоров'я (рівень тривоги, депресію, дистрес та інше.) та задоволеність роботою медичного персоналу під час піку захворюваності в країні (найбільша кількість активних випадків захворювання на COVID-19). Серед опитаних медичних працівників в Ірані майже третина досягли граничних рівнів розладів тривожності (28,0%), депресії (30,6%) та дистресу (20,1%). Тобто, самі “помічники” потребували допомоги і посиленої уваги до їх психічного стану. Очевидно, що на таку ситуацію впливали цілий ряд факторів, серед яких і загальна напружена ситуація, пов'язана з COVID-19, і складні робочі графіки, перенавантаження, і безпосередній ризик для здоров'я і життя самих працівників. Важливо відмітити, що загальний доступ до засобів безпеки, рівень знань щодо захворювання, досить комфортні умови праці (у порівнянні з іншими фахівцями), повинні були б забезпечувати більш високий рівень задоволеності роботою. Проте, загальні умови праці в цій ситуації не відіграли значимої ролі [1, 10].

Крім того, відмітили деяку різницю між працівниками, які перехворіли (або ще були хворі на COVID-19), та тими, хто ще не знав про статус свого здоров'я. Персонал, який не знав, чи є у них COVID-19, був у більшій мірі, стурбований і менш задоволений своєю роботою. Тиск невизначеності і ризику різко посилює негативне сприйняття роботи [10].

Схожі тенденції та процеси спостерігаються і в сфері соціальної роботи. За даними опитування, проведеного BASW в травні-червні 2020 року, було визначено, що 75% соціальних працівників відчують зменшення задоволеністю роботою порівняно з минулим роком. 70% практикуючих фахівців відмітили погіршення психічного здоров'я, зазначили, що обсяг та рівень робочого навантаження в умовах локдауну постійно зростають. Це впливає на загальний рівень тривоги та втомленості. Тільки 65% соціальних працівників були задоволені реакцією їх організації та загальною адаптацією робочого місця до контексту пандемії [2].

У відповідь на зміни професійного контексту важливо оптимізувати відомі і давно випробувані стратегії забезпечення задоволеності роботою.

Більшість організацій досягли значного прогресу, пропонуючи оновлені бізнес-стратегії: збалансовані програмами винагород та визнання працівників, спрямовані на забезпечення сприятливого робочого середовища, яке спонукатиме співробітників до досягнення найкращих результатів. Доволі часто стратегії підвищення задоволеності роботою співпадають із стратегіями мотивації працівників. Працівники сприймають визнання як почуття цінності та вдячності з боку керівництва, і в результаті це підвищує моральний дух, що в кінцевому рахунку підвищує продуктивність діяльності. Більш того, спостерігається позитивний вплив на відносини із родиною та клієнтами/пацієнтами [5,7].

Важливо, щоб керівництво соціальних і медичних закладів запроваджувало програми і заходи, спрямовані на підвищення рівня задоволеності роботою своїх співробітників, активніше включаючи їх в процеси прийняття рішень з важливих питань, створюючи можливості для персонального розвитку, удосконалюючи систему стимулювання праці, оптимізуючи стиль керівництва і т. ін.

Список використаних джерел

1. At the height of the storm: Healthcare staff's health conditions and job satisfaction and their associated predictors during the epidemic peak of COVID-19, 2020. URL: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0889159120307832> (дата звернення: 25.01.2021).
2. BASW. Voice of social work in a pandemik. 2020 May. [Електронний ресурс]- Режим доступу: <https://www.basw.co.uk/coronavirus-covid-19-basw-updates> (дата звернення: 29. 01.2021).
3. Brikend Aziri. Job satisfaction: A Literature Review. Management Research and Practice Vol.3 Issue 4 (2011) PP: 77-86.
4. Doctors' Job Satisfaction and Its Relationships With Doctor-Patient Relationship and Work-Family Conflict in China: A Structural Equation

- Modeling, 2018. URL: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30371128/> (дата звернення: 25.01.2021).
5. Job satisfaction and motivation: how do we inspire employees. 2004. URL: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/15098904/> (дата звернення: 25.01.2021).
 6. Kaliski, B.S. (2007). Encyclopedia of Business and Finance, Second edition, Thompson Gale, Detroit, p. 446.
 7. Lise M.Saari, Timothy A. Judge. Saar. Employee Attitudes and Job Satisfaction. 2004. [Електронний ресурс] - Режим доступу: https://www.researchgate.net/publication/316123516_Employee_Attitudes_and_Job_Satisfaction (дата звернення: 29. 01.2021)
 8. Minh Tuyen Pham. Factors influencing job satisfaction and performance of the lawyers in Vietnam//February 2020. Management Science Letters 10(9). [Електронний ресурс]- Режим доступу: https://www.researchgate.net/publication/339597936_Factors_influencing_job_satisfaction_and_performance_of_the_lawyers_in_Vietnam (дата звернення: 29. 01.2021).
 9. Pisarski A, Bohle P, Callan VJ (1998) Effects of coping strategies, social support and work-nonwork conflict on shift worker's health. // Scand J Work Env Health 1998, 24(3): 141-145.
 10. Responding to COVID-19 pandemic: Why a strong health system is required. Tanzin Dikid, Kapil Goel, https://www.researchgate.net/publication/341785277_Responding_to_COVID-19_pandemic_Why_a_strong_health_system_is_required (дата звернення: 29. 01.2021).
 11. Rizwan Qaiser. Impact of Reward and Recognition on Job Satisfaction and Motivation: An Empirical Study from Pakistan / Department of Business Administration University of the Punjab, 2010. URL: [Impact of Reward and Recognition on Job.pdf](#) (дата звернення: 25.01.2021).