

## УДОВЛЕТВОРЕНОСТ ОТ ТРУДА НА СЛУЖИТЕЛИ В СИСТЕМАТА НА СОЦИАЛНИТЕ УСЛУГИ

Докторант Димана Дилова-Василева

Катедра „Социални и правни науки“

Технически университет – Варна

***Резюме:** В статията се разглежда удовлетвореността от труда при служители в системата на социалните услуги. За тази цел се извършва емпирично изследване по темата. В изследването вземат участие 177 души от 34 социални услуги. Изследването е проведено чрез анонимно попълване на скали за диагностика на удовлетвореността от труда.*

***Ключови думи:** удовлетвореност от труда, социални услуги, скали за диагностика удовлетвореността от труда*

## JOB SATISFACTION OF EMPLOYEES IN THE SOCIAL SERVICES

Phd student Dimana Dilova-Vasileva

Department of “Social and Legal Sciences”

Technical University of Varna

***Summary:** The article examines job satisfaction of employees in social services. For the purpose, an empirical study has being conducted. The study involved 177 employees from 34 social services. The survey was conducted by anonymously filling out a questionnaire - scales for diagnosing job satisfaction.*

***Key words:** job satisfaction, social services, scales for diagnosing job satisfaction*

## **I. ВЪВЕДЕНИЕ**

Част от жизнения път на повечето хора е да прекарат голяма част от живота си в работа. Работата не само отнема голяма част от деня на човек, но и често е източник на удовлетворение или стрес. Удовлетвореността от труда е толкова важно за изследователите в организационната психология, тъй като то може да се отнесе към ефективността на служителите в организацията, към текучеството на персонала или честите отсъствия от работа. Смята се, че един удовлетворен от работата си човек, би бил по-ентузиасиран да извършва своите работни задачи, както и би бил по-мотивиран да се практикува дългосрочно работата си в конкретната организация. В световен мащаб работата на служителите в системата на социалните услуги се счита за ниско платена и стресова, въпреки работата в полза на хората и клиентите в затруднено положение. За изследването представлява интерес удовлетвореността от работата като определящ сегмент за “задържане” на работното място на служителите. За тази цел следва да разгледаме и различните концепции за удовлетвореността от труда.

Хората по принцип се опитват да осмислят своите житейски перспективи, търсейки удовлетвореност и щастие в ежедневието си (Силгиджиян, 1998). Удовлетвореността от труда е позитивно свързана с удовлетвореността от живота като цяло (Levinson et al., 1998) и с психичното благополучие. В момента, в който ни бъде зададен въпрос дали сме удовлетворени от работата си, ние вероятно ще изтъкнем някои положителни аспекти, които ни носят удовлетворение, но и отрицателни

такива, които носят неудовлетворение от работното място. Разбира се, тези аспекти са с различна важност за всеки отделен индивид. Различни хора преживяват различна степен на удовлетвореност. Например работещи в едни и същи условия и с една и съща работа понякога са удовлетворени, но понякога - не. Някои поставят заплащането на първо място като най-важен аспект за удовлетворение от работата, друг вероятно поставя на първо място взаимоотношенията на работното място или съдържанието на самата работа.

Удовлетворението от работата се състои от чувствата и нагласите, които човек има към собствената си работа (Ригио, 2006). Едуин Лок (Locke, 1976) определя удовлетворението от труда като желано и позитивно емоционално състояние, което е резултат от оценка на работата и преживяванията в нея. Смит и съвт. (Smith et al., 1989) пък посочват, че удовлетвореността от труда е степента, до която работната среда реализира очакванията на индивидите. Всички аспекти на определена длъжност - добри или лоши, положителни или отрицателни - допринасят за развитието на чувства на удовлетвореност или неудовлетвореност.

Следните дефиниции на удовлетвореността от труда са дадени от български автори. М. Радославова (2001) определя удовлетвореността като афективна реакция, която хората изразяват спрямо трудовата среда, извършваната дейност, колегите и ръководството, постигнатите резултати и произтичащите от тях последствия. Според Й. Илиев (2005) „удовлетворението от труда може да се характеризира като степен на задоволеност на човека от: характера и съдържанието на работата, която върши; трудовото възнаграждение, което получава; условията на работната микросреда; перспективите за повишаване и растеж (професионално развитие); взаимоотношението с ръководители и колеги; политиката на фирмата и т.н.“

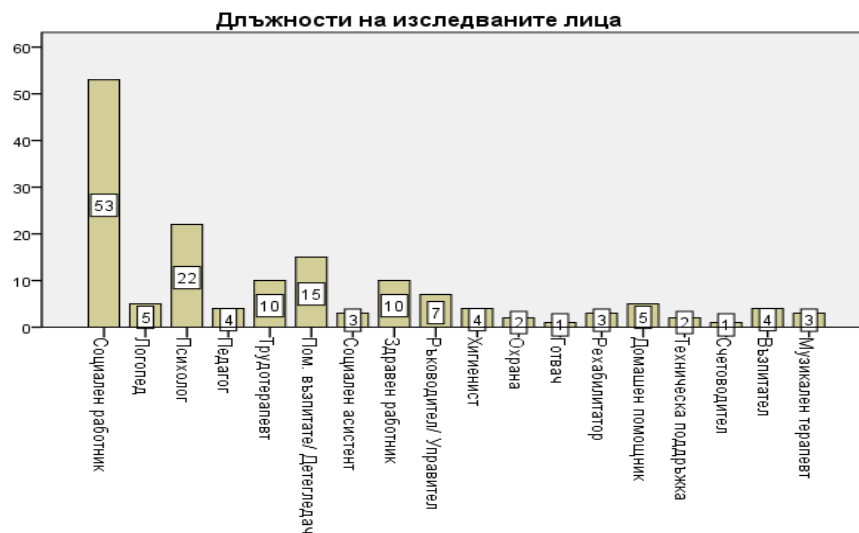
## II. ОСНОВЕН ТЕКСТ

Цел на настоящата разработка е да се проучи удовлетвореността от работата на служителите в системата на социалните услуги.

В изследването са взели участие 177 души от 34 социални услуги. Изследването е проведено чрез анонимно попълване на въпросник, а именно скали за диагностика на удовлетвореността от труда на Мария Радославова.

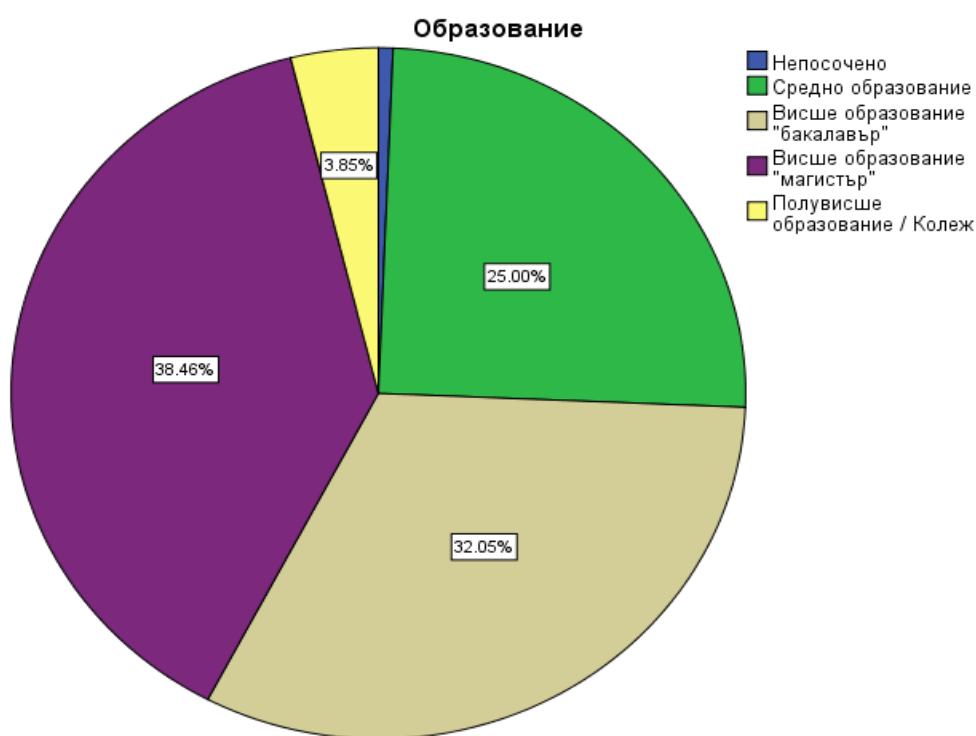
Статистическата обработка на резултатите е осъществена със статистически пакет програми SPSS Statistics 23.0. За обработка на резултатите е използвана дескриптивна статистика, както и корелационен анализ.

Работните хипотези предполагат по-високи равнища на трудова удовлетвореност свързани с отношенията с прекия ръководител и преките колеги и ниски равнища на удовлетвореност свързана със заплащането на труда.



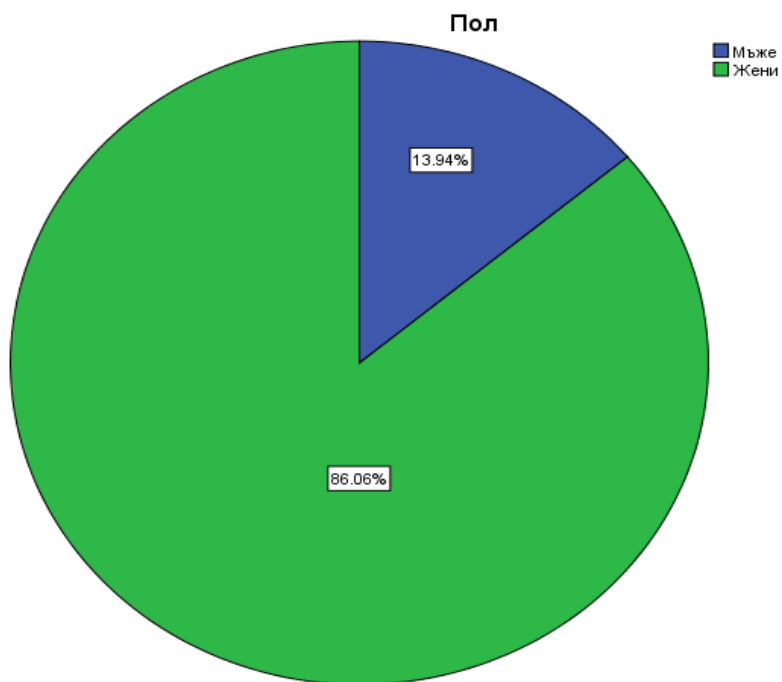
Фигура 1. Разпределение по длъжности на изследваните лица

Виждаме (фиг. 1) разпределение на анкетираните служители в системата на социалните услуги по длъжности. Най-голяма част от проучваните лица съставляват социалните работници, след които следват психолози, трудови терапевти и здравни работници. В извадката изследвани лица участват както и специалисти, така и неспециалисти, заети в системата на социалните услуги.



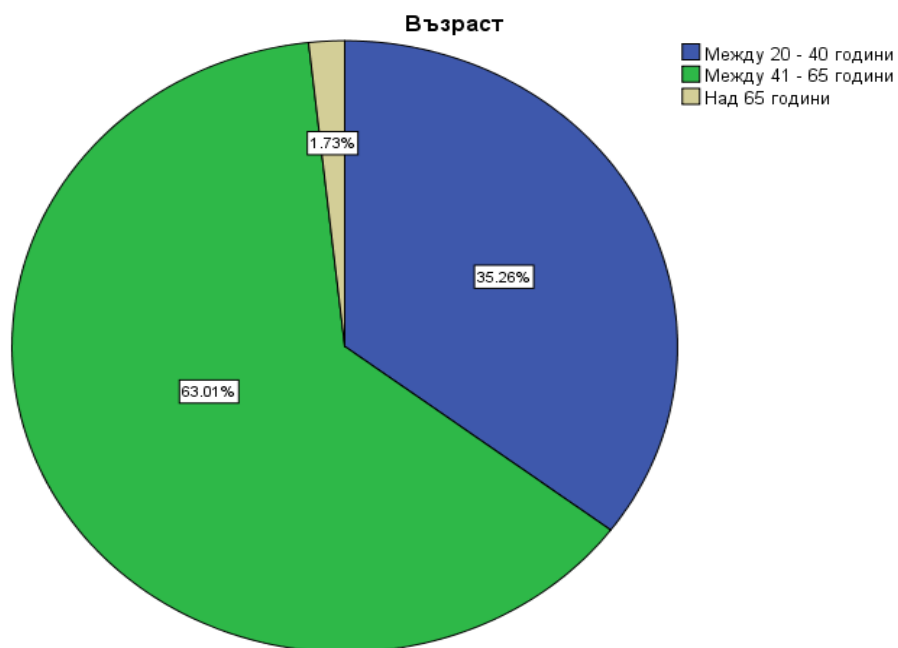
Фигура 2. Разпределение на изследваните лица по образование

Около 70 % от анкетираните служители в системата на социалните услуги са с висше образование, а около 1/3 със средно образование. Това разпределение на резултатите вероятно се дължи на необходимостта от обучени специалисти в организациите предоставящи социални услуги.



Фигура 3. Разпределение по пол на изследваните лица

Около 86 % от анкетираните служители в системата са жени (фиг.3). Вероятно е тези резултати да се дължат на нагласи на обществото, определящи социалната работа като „женска“ професия, въпреки това все повече мъже навлизат в сферата на социалните услуги.



Фигура 4. Разпределение на изследваните лица по възраст

Най-големият дял от лицата, взели участие в проучването са на възраст между 41 и 65 години. Около 35 % са на възраст между 20 и 40 години (фиг. 4). Притеснително е, че кадрите под 40 годишна възраст са значително по-малък процент. Привличането на млади и образовани кадри, както и тяхното дългосрочно „задържане“ на работното място е едно от предизвикателствата в сферата на социалните услуги.



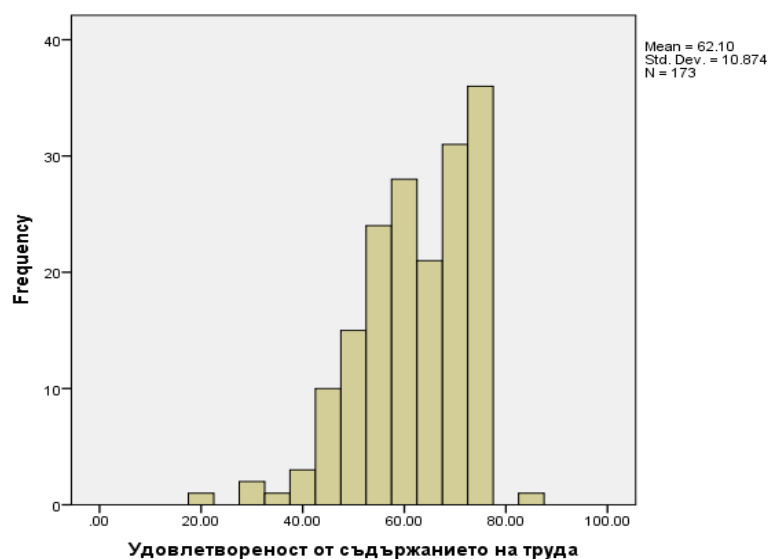
Фигура 5. Разпределение на респондентите по трудов стаж в системата на социалната работа

Най-голям дял от отговорилите участници в проучването имат опит от 1 до 5 години опит в сферата, следвани от служители с от 6 до 10 години трудов стаж. Въпреки по-високата възраст на респондентите в настоящата извадка, делът на служителите с трудов стаж над 10 години е значително по-малък. Хипотетично би могло да се дължи на „прегриване“ и/или недългосрочно задържане в системата на социалната работа.



## АНАЛИЗ И ОПИСАНИЕ НА РЕЗУЛТАТИ НА СКАЛИ ЗА ДИАГНОСТИКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА ОТ ТРУДА, МАРИЯ РАДОСЛАВОВА

**Удовлетвореност от съдържанието на труда.** Тук се обхващат характеристики на съдържанието на труда. Те се изразяват в предизвикателство, себеизява, автономия и обратна връзка.

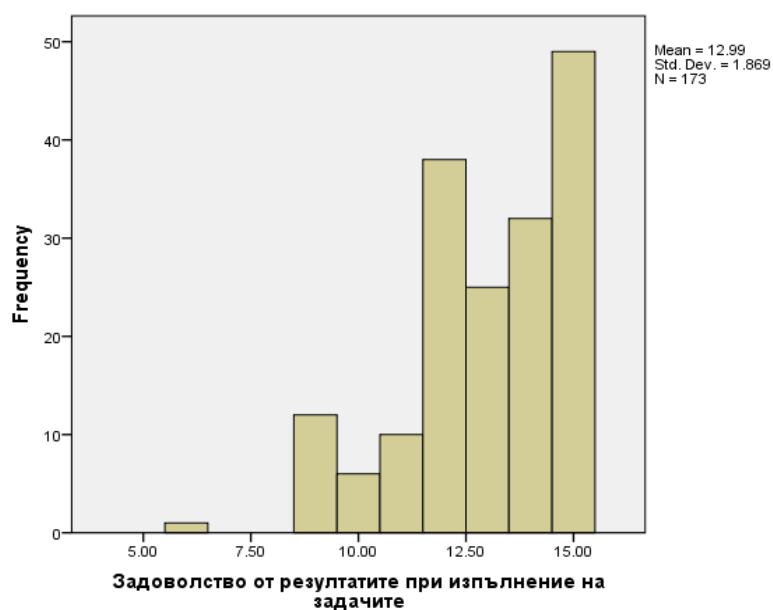


Фигура 6. Описателна статистика по параметър „Удовлетвореност от съдържанието на труда“

Изглежда служителите имат умерена до по-скоро висока удовлетвореност от съдържанието на труда. Според редица изследвания, заедно с добрите социални взаимоотношения на работното място, много служители предпочитат да имат разнообразие от задачи и някаква автономия в изпълняването им. Вероятно е тази тенденция да съществува и при служителите в системата на социалните услуги. Наличието на автономия в

работата бе посочена и за изключително важна за служителите по време на провеждането и на фокус групи като част от проучването.

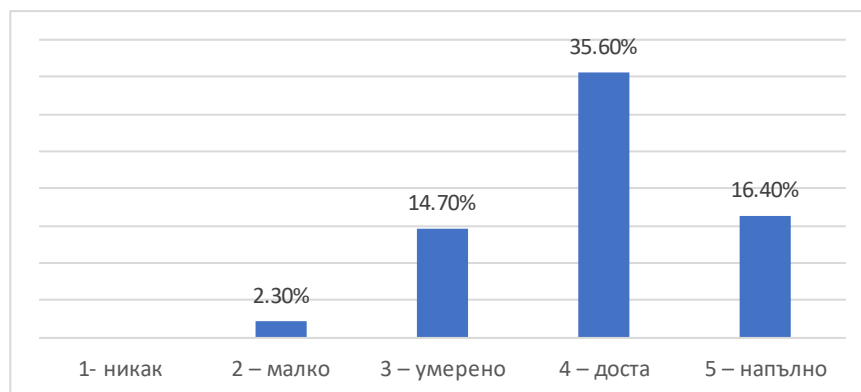
**Задоволство от резултатите при изпълнение на задачите.** Скалата съдържа твърдения, които изразяват преживяване на успех от постигнатите резултати в процеса на труда.



Фигура 7. Описателна статистика по параметър „Задоволство от резултатите при изпълнение на задачите“

Изглежда по-голямата част от проучваните лица посочват, че са по-скоро доволни от резултатите при изпълнението на задачите в работата си. При провеждане на фокус групи с част от служителите, за основен маркер на мотивация и удовлетворение от работата бяха посочени постигнатите добри резултати от работата по случаи с клиенти. Случаите, в които служителите

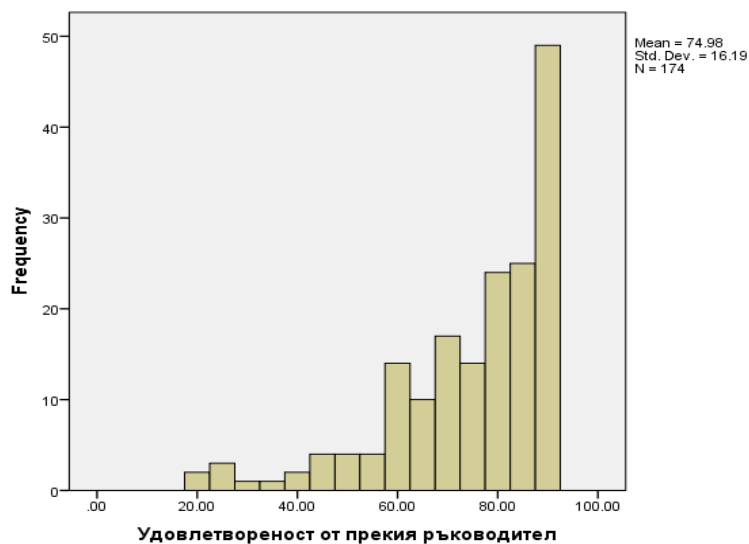
са били удовлетворени от резултатите в работата с клиентите бяха посочени като стимул за дългосрочно задържане в професията.



Фигура 8. Задоволяват ли Ви като цяло резултатите, които постигате в ежедневната работа?

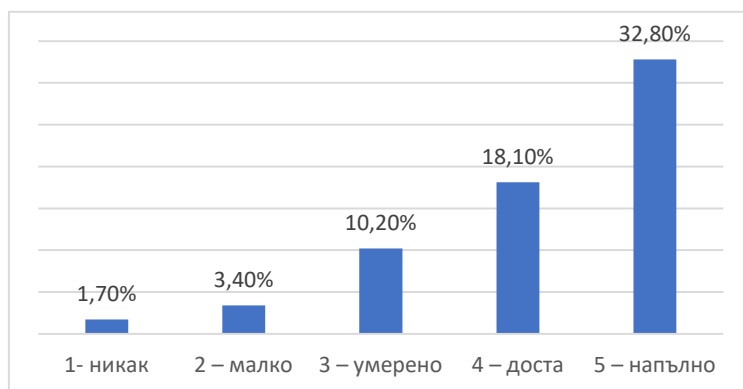
По-голямата част от анкетираните служители посочват, че са доста удовлетворени от резултатите, които постигат в работата си.

**Удовлетвореност от прекия ръководител.** Тук се включват твърдения, които изразяват оценъчни аспекти на двата традиционно обособени лидерски стила. Ориентацията към задачите или оценки на действията на прекия ръководител във връзка с постигане на очакваните резултати при извършване на възлаганите задачи и ориентацията към човешките отношения, или оценки на действията на прекия ръководител, насочени към поддържане на благоприятни отношения с подчинените.



Фигура 9. Описателна статистика по параметър „Удовлетвореност от прекия ръководител“

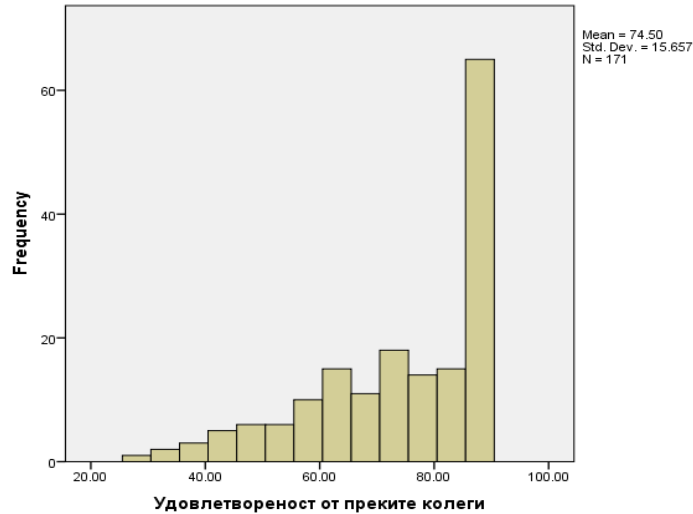
Хистограмата от фигура 9 ни показва, че анкетираните лица са по-скоро удовлетворени от преките си ръководители. Това изглежда е значим фактор за служителите. На работното място служителите се озовават в мрежа от социални отношения, най-вече с преките ръководители и преките колеги. Може да предположим, че качеството на тези отношения съставят от психичното благополучие на човек.



Фигура 10. Доволни ли сте като цяло от Вашия пряк ръководител?

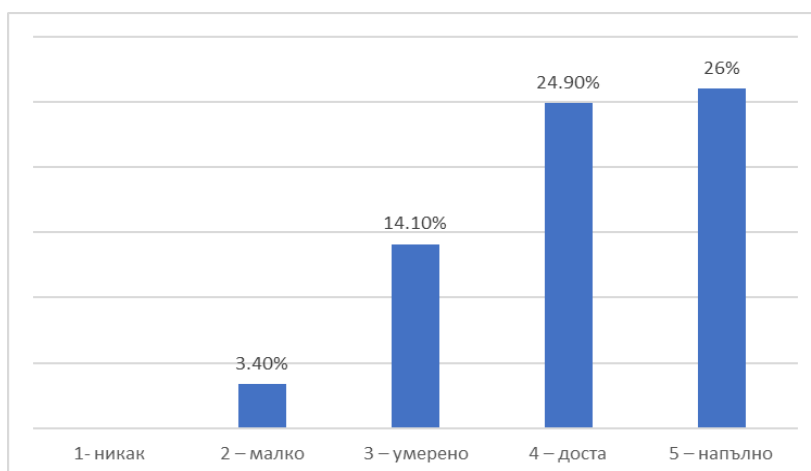
Изглежда анкетираните лица са по-скоро доволни от преките си ръководители. Редица изследвания в трудовата психология установяват, че работещите реагират положително не толкова на увеличеното заплащане, колкото на доброжелателното отношение на ръководителите и позитивните взаимоотношения с колегите. Резултатите от изследването, познати в литературата като “Хоторн ефект”, насочват за пръв път психолозите към идеята, че удовлетвореността се формира чрез социалното влияние на работната организация.

**Удовлетвореност от преките колеги.** Тук са включени твърдения, които представят конкретни оценки на поведението на колегите. Те се отнасят до *формалните отношения* или действията на колегите в съвместната работа; *подкрепа* като емоционална и ресурсна подкрепа в работата; и *доверие* като проява на доверие от страна на колегите.



Фигура 11. Описателна статистика по параметър „Удовлетвореност от преките колеги“

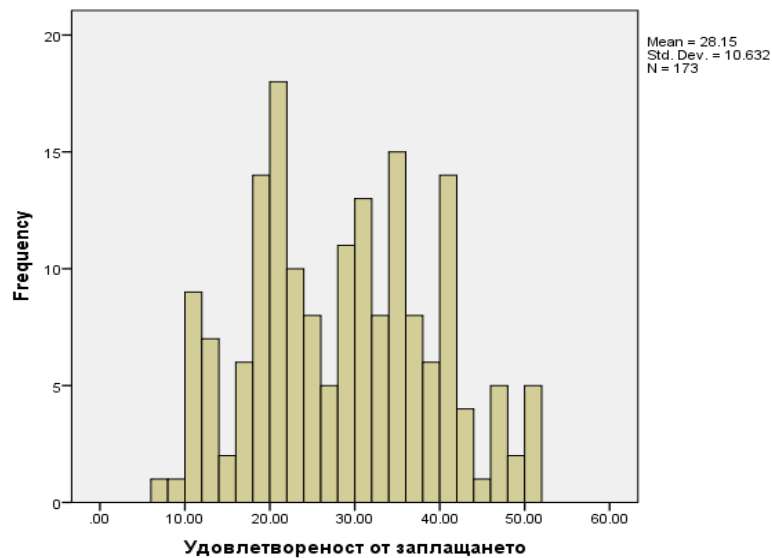
Резултатите на попълните въпросника служители показва, че удовлетвореността от преките колеги е по-скоро висока. Резултатите се потвърждават и от въпроса за удовлетвореността от колегите като цяло. Отново този аспект излиза на преден план по важност за служителите, той бе маркиран и при провеждането на фокус групи. Изглежда заедно с удовлетворението от прекия ръководител, удовлетворението от преките колеги е един от факторите, носещи значителна удовлетвореност на служителите в работата.



Фигура 12. Доколко сте удовлетворени като цяло от колегите, с които работите ежедневно?

И тук резултатите от фигура 11 се потвърждават и изглежда удовлетвореността от колегите изглежда е по-скоро висока. Едно изследване, проведено в Япония, установява, че подкрепящото ръководство, както и подкрепата от колегите корелират положително с удовлетворението от работата на работниците (Kumara & Koichi, 1989). Според това изследване подкрепата от колегите и висшестоящите е особено важна за служителите, които не изпитват положителни чувства към работата, която вършат - например тези, които възприемат работата си като неприятна, много трудна или стресираща. Тези служители на „неводеща до осъществяване“ работа зависят от добрите междуличностни отношения, за да се чувстват удовлетворени. Вероятно важноста на подкрепата от колегите и ръководството в сферата на социалната работа, която предполага появата и на неуспешни случаи и негативни преживявания е от изключително значение за туширане на стреса на работното място.

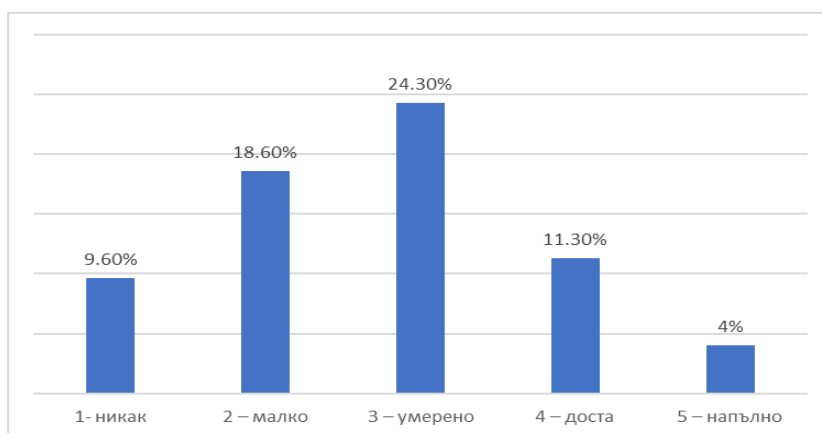
**Удовлетвореност от заплащането.** Скалата съдържа оценка на конкретни аспекти на получаваното заплащане на труда.



Фигура 13. Описателна статистика по параметър „Удовлетвореност от заплащането“

Недостатъчното финансиране и заплащането на труда на специалистите в системата на социалните услуги се подлага на обсъждане многократно. Хистограмата от фигура 13 ни показва разнопосочно разпределение на данните. Удовлетвореността от заплащането остава по-скоро в по-ниските към средни стойности, отколкото във високите такива. Резултатите от скалата се потвърждават и от обобщаващия въпрос след нея, посочени във фигура 14.

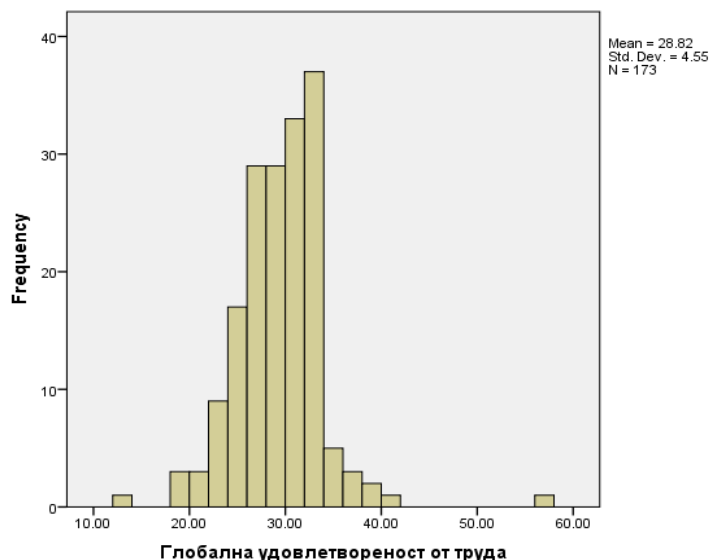




Фигура 14. Доволни ли сте като цяло от заплащането на Вашата работа?

Според проучването около 24 % от всички попълнили въпросника са умерено удовлетворени от заплащането в работата. Едва 4% посочват, че са напълно удовлетворени противопоставени на 9.6 % посочили, че никак не са удовлетворени от заплащането си. Доста доволни от заплащането си са 11.3 %, а 18.6% са посочили, че са малко доволни. Изглежда заплащането по-скоро е фактор, който допринася умерено за удовлетвореността у служителите в настоящото проучване, а покачването на заплащането би могло да доведе и до по-висока удовлетвореност от служителите в работата им.

**Глобална удовлетвореност от труда.** Съдържа абстрактни твърдения относно извършваната работа в службата.



Фигура 14. Описателна статистика по скала „Глобална удовлетвореност от труда“

Глобалната удовлетвореност от труда изглежда е в по-скоро в ниски към средни стойности. Вероятно е резултатите да се дължат и на нелеката сфера на работа, в която взаимодействието с клиентите често носи своите предизвикателства, а и работните задачи невинаги водят до положителен резултат, независимо от вложените усилия от служителите. Участниците са отговорили на въпроси свързани с чувствата си спрямо работата си, дали биха я препоръчали на друг или пък дали съжаляват, че са се заели с нея. Разбира се очакванията от работата и ценностите на всеки един човек варират, затова и по-нататъшен анализ по скалата може да е неточен. В таблицата по-долу е извършен корелационен анализ на резултатите в различните измервания.

## Взаимовръзки между резултатите в различните измервания

Таблица 15

		Удовле творен ост от съдърж анието на труда	Задово лство от результ ите при изпълне ние на задачите	Удовлетвор еност от прекия ръководите л	Удовле творено ст от преките колеги	Удовлетв ореност от заплащан ето	Глобална удовлетвор еност от труда
Удовлетворено ст от съдържанието на труда	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1  173	.373**  173	.298**  173	.328**  170	.135  172	.344**  172
Задоволство от резултатите при изпълнение на задачите	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.373**  173	1  173	.272**  173	.376**  170	-.025  172	.245**  172
Удовлетворено ст от прекия ръководител	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.298**  173	.272**  173	1  174	.534**  171	.269**  173	.381**  173
Удовлетворено ст от преките колеги	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.328**  170	.376**  170	.534**  171	1  171	.239**  171	.312**  171
Удовлетворено ст от заплащането	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.135  172	-.025  172	.269**  173	.239**  171	1  173	.230**  173
Глобална удовлетворенос т от труда	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.344**  172	.245**  172	.381**  173	.312**  171	.230**  173	1  173

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Наблюдаваме средни към умерени корелации, тъй като концепциите са различни. Това отразява спецификата на самия въпросник. Най-силна корелация тук виждаме между удовлетвореността от прекия ръководител с тази от колегите. Тенденцията е типа отношения в трудовата среда, които преживяваме с нашите преки колеги и ръководители, да е от изключителна важност за нашата удовлетвореност от работата като цяло.

**За настоящата извадка глобалната удовлетвореност от труда** корелира най-силно с удовлетвореността от съдържанието на труда, следвано от удовлетвореността от прекия ръководител и от колегите. Следва умерена корелация със задоволството от резултатите при изпълнение на задачите. Наблюдаваме и силна връзка между удовлетвореността от прекия ръководител и удовлетвореността от преките колеги. Заплащането в настоящото проучване има най-слаба корелация с глобалната удовлетвореност от труда у служителите в системата на социалните услуги.

### **III. ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Разработването на стратегия за повишаване на удовлетвореността от работата на служителите е от значителна важност за мениджмънта на всяка една организация, която се стреми да запази служителите си мотивирани и лоялни. В случая може да заключим, че *хипотезата за ниски равнища на удовлетвореност свързана със заплащането на труда се потвърди в голяма степен*. Удовлетвореността от заплащането остава по-скоро в по-ниските към средни стойности, отколкото във високите такива. Тенденцията е покачването на заплащането да доведе и до покачване на удовлетвореността от работата, а от там и до вероятно по-дългосрочно задържане на работа в сферата. В настоящата извадка *основните фактори, допринасящи за удовлетвореност на проучвания персонал са отношенията с прекия*

ръководител и с преките колеги. Старанието от страна на мениджмънта да се поддържа благоприятен психоклимат на работното място вероятно би благоприятствало „задържането“ на служителите в системата на социалните услуги.

#### **БИБЛИОГРАФИЯ:**

[1]. Илиев Й. (2005), Управление на човешките ресурси: Умението да мотивираме. В. Търново: Абагар.

[2]. Радославова М. (2001), Удовлетвореност от труда: психологични механизми на възникване и функции. София: ВИПОНД.

[3]. Ригио, Е. Р. (2006), Въведение в индустриалната/организационната психология, Институт по лидерство „Кравис“, Клермонт Маккена Колидж, Дилок.

[4]. Силгиджиян, Х. (1998), Аз-концепция и психосоциална идентичност. Унив. изд. “ М. Дринов “, с. 8.

[5]. Радославова, М., А. (2005), Величков. Методи за психодиагностика. София, Пандора-прим, стр. 41-44, 131-140.

[6]. Levinson, E. M., F. J. DeMatteo, D. L. Ohler. (1998), Stress, Burnout and Dissatisfaction in School Psychology. School Psychology Program – Harrisburg, PA.

[7]. Locke, E.A. (1976), The Nature and Causes of Job Satisfaction. In: Dunnette, M.D., Ed., Handbook of Industrial and Organizational Psychology, Vol. 1, 1297-1343.

[8]. Kumara, U. A., & Koichi, F. (1989), Employee satisfaction and job climate: An empirical study of Japanese manufacturing employees. *Journal of Business and Psychology*, 3(3), 315–329.

**Contacts:**

Dimana Dилова-Vasileva, Department of Social and Law Sciences,  
Technical University of Varna,

Studentska 1, 9010 Varna, Bulgaria

Email: [dimanadilova@gmail.com](mailto:dimanadilova@gmail.com)