

**А.В. Рушева, Нижегородский государственный
университет им. Н.И. Лобачевского**

ВЛИЯНИЕ СРЕДЫ НЕОПРЕДЕЛЕННОСТИ НА КАЧЕСТВО ТРУДОВОЙ ЖИЗНИ

Актуализируется необходимость полноценной информированности участников трудовой деятельности, как фактора мотивации персонала и успешности организации. Раскрываются причины формирования среды неопределенности, условно объединенные в три группы. Делается акцент на негативных последствиях неопределенной ситуации, отражающихся в поведении работников, снижении результативности труда и неэффективности управления.

Ключевые слова: неопределенность, работники, трудовая деятельность, информация, безопасность, ситуация.

**A.V. Rusheva, Lobachevsky State
University of Nizhni Novgorod**

IMPACT OF THE ENVIRONMENT OF UNCERTAINTY ON THE QUALITY OF WORKING LIFE

Participants of work activity as factor in the motivation of personnel and the success of the organization. The reasons for the formation of the uncertainty environment are revealed, conventionally combined into three groups. The focus on the negative consequences of an indefinite situation reflected in the behavior of workers, reducing the effectiveness of labor and ineffective management.

Keywords: uncertainty, employees, labor activity, information, safety, situation.

Жизнь современного человека насыщена огромным количеством информации, которая определяет его социальное окружение, ценности и множественные выборы в конкретной ситуации. В условиях информационного общества практически любая сфера деятельности предполагает не просто использование, а формирование зависимости у людей от наличия и потребления тех или иных информационных продуктов и услуг. Уже невозможно представить нашу жизнедеятельность без гаджетов, сотовых

телефонов, компьютеров и иных информационных помощников, обеспечивающих каждое решение оперативной информационной поддержкой.

Несмотря на множество разнообразных и доступных сегодня источников информации (включая официальные и неофициальные), технических средств для оперирования ею, форм представления, нередко человек не может получить четкие ответы на свои вопросы и сложившаяся ситуация ему неясна. Ярким таким примером является современная сфера социально-трудовых отношений, в которой, с одной стороны, от работника требуется мобильность, самостоятельность, творческий подход и оперативность в решении профессиональных задач, что возможно достичь только на основе его своевременного и полного информирования, а с другой, – проявление лояльности, формирование которой происходит, как правило, посредством доверительных отношений. Данное психологическое состояние (доверия) имеет конкретные проявления в поведении сотрудников: они надеются на реализацию собственных ожиданий, а в ситуации неопределенности допускают зависимость от коллег и руководства, рассчитывая на положительный результат и безопасность своего положения. Следовательно, для скоординированной работы, эффективного достижения целей и задач организации, повышения качества управленческих решений, всем участникам совместной трудовой деятельности необходима достоверная, своевременная, ценная, насыщенная и полная информация. Отсутствие той или иной её характеристики создает среду неопределенности, в условиях которой организация существенно снижает показатели своей деятельности, а работники не имеют возможности удовлетворить важную базовую потребность в безопасности (согласно пирамиде А. Маслоу).

Одним из проявлений нуждаемости в информации является стремление к избеганию неопределенности (по Г. Ховштеду [1, с. 72]). Осведомленность сотрудника о происходящем в организации и/или грядущих изменениях позволяет ему быть более уверенным, планировать жизненно важные события, находиться в уравновешенном психологическом состоянии, что очень важно для успешной работы. При невозможности получать нужные сведения, при сомнениях в их достоверности складывается противоположная картина. Если трудовая деятельность осуществляется в условиях «культуры, стремящейся к определенности, отличающейся активностью, агрессивностью, эмоциональностью и нетерпимостью» [1, с. 75], то последствия могут быть опасны и непредсказуемы.

Как известно, характер и результаты труда зависят от разнообразия внутренних и внешних факторов, формирующих качество трудовой жизни – «степень удовлетворения личных потребностей и интересов работника посредством его деятельности в данной организации, индикатор благосостояния, свободной реализации потенциала личности» [2].

Так, воздействие форс-мажорных ситуаций, являющихся внешними объективными факторами, не проходит бесследно и серьезно усугубляет положение организации. Кроме того, воздействие обстоятельств непреодолимой силы чаще всего для человека имеет стрессогенный характер, поскольку возникают неожиданно и не позволяют быстро сориентироваться в возникшей неопределенной среде.

Группу субъективных факторов представляет сам человек, трудящийся в организации. Современные условия производства – автоматизация, роботизация, информатизация и др., а также некоторые результаты научно-технического прогресса, активно используемые предприятиями, обусловили резкое возрастание объема и скорости разного рода взаимодействий, что, в итоге, не могло не сказаться на состоянии работника. В сложившихся обстоятельствах он вынужден быстро перестраиваться и учиться правильно обрабатывать получаемые данные, оперативно их распространять, собирать и защищать, как наиболее ценный ресурс в информационном обществе. Не стоит при этом забывать, что речь идет о психобиосоциальном существе (по Б.Г. Ананьеву) [3]», возможности которого определяются его исторической природой и не безграничны. Снижающаяся в определенные моменты ресурсность человека, утомляемость, болезненные состояния не позволяют ему постоянно быть активным и внимательным, провоцируют ошибочные действия и неправильные решения, что, в итоге способствует формированию среды неопределенности.

На организационном уровне к наиболее распространенным причинам формирования неопределенности можно отнести: неэффективную организационную структуру управления с лишними / нерабочими элементами, тормозящими прохождение информации; склонность руководства к авторитарному способу управления, централизации власти и единоличному принятию решений, то есть форм правления, не предполагающих обмен информацией и способствующих её монополизации; некомпетентность менеджеров, приводящую к ошибочным решениям и множеству других проблем (в том числе, нарушению норм управляемости, «не просчитанному»

поведению конкурентов, неожиданным реакциям/противостоянию персонала организации).

Вышеизложенные следствия неопределённости следует рассматривать как фактор, обуславливающий экстремальные ситуации, которые снижают качество трудовой жизни. Реагируя на непредвиденные изменения и, не имея возможности в короткий промежуток времени принять правильное решение, работник подвергается стрессу, что отрицательно сказывается на его эмоциональном состоянии и работоспособности. Иными словами, условия трудовой деятельности, наделенные высоким уровнем неопределенности, предполагают достаточно высокую цену, которую, с одной стороны, платит сотрудник своим здоровьем и иными нежелательными изменениями в структуре его личности, и с другой – работодатель/менеджер, не получающий запланированный результат.

Проблемы в сфере труда, сопряженные с неопределенностью, становятся все более значимыми и распространенными, что обуславливает необходимость их дальнейшего тщательного исследования. В условиях высокой конкуренции и гуманизации трудовой деятельности целесообразно более внимательно относиться к факторам, способствующим появлению среды неопределенности, активно внедрять в практику менеджмента уже имеющиеся зарубежные и отечественные научные разработки, например, в социальной психологии, социологии и психологии труда [4].

Изменения, происходящие в непосредственном окружении человека, и воспринимаемая реальность, находят отражение в его поведении и расстановке приоритетов. Современный работник все чаще задумывается о качестве бытия и условиях трудовой деятельности, которой он посвящает большую часть своей жизни, ему, как никогда, важна обратная связь с руководством, позволяющая увидеть реакцию на достигнутые результаты. Соответственно, информация сегодня выполняет роль жизненно необходимого ресурса, характеристики которого определяют, в том числе, и трудовую мотивацию.

Оценивая уровень качества трудовой жизни и удовлетворенность работой, следует учитывать её смысл и ценность для человека, которые формируются через выполнение установленных требований и правил, конструктивное социальное взаимодействие, справедливую оценку полученных результатов, предоставляемую свободу действий, возможности профессионального и личностного развития и, конечно, постоянный анализ изменений состояния организационной среды, возможный только при доступности актуальной информации.

Список литературы:

1. Типология организационной культуры Г. Ховштеда / Галкина Т.П. Социология управления: от группы к команде. М.: Финансы и статистика, 2001. 224 с.
2. Управление организацией: Энциклопедический словарь / Под ред. А.Г. Поршнева, А.Я. Кибанова, В.Н. Гунина. М.: ИНФРА-М, 2009. С. 660.
3. Ананьев Б.Г. О проблемах современного человекознания. М.: Наука, 1977. С. 273.
4. Росс Л., Нисбетт Р. Человек и ситуация. Перспективы социальной психологии. М.: Аспект Пресс, 1999.
5. Мюнстерберг Г. Основы психотехники. СПб: Алетейя, 1996.
6. Климов Е.А. Введение в психологию труда. М.: Культура и спорт, ЮНИТИ, 1998.
7. Бек У. Общество риска: на пути к новому модерну: монография / пер. с нем. В. Седельника, Н. Федоровой. М.: Прогресс-традиция, 2000.
8. Здравомыслов А.Г., Ядов В.А. Человек и его работа в СССР и после. М.: Аспект Пресс, 2003.