**Ионин Александр Романович**

Студент 4-го курса, группы 8.139з

Алтайский государственный университет

Барнаул

E-mail: ionin.0403@mail.ru

# 

**ФАКТОРЫ, КОТОРЫЕ ВЛИЯЮТ НА УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ СОТРУДНИКОВ УДАЛЕННОЙ РАБОТЫ**

**Аннотация:** Статья посвящена теме изучения факторов, которые влияют на удовлетворенность сотрудников на удаленной работе. Особое внимание уделяется изучению психологических особенностей сотрудников в условиях изоляции на дистанционном формате трудовой занятости. Был проведен литературный обзор, который позволил определить, что тема исследования достаточно изучена. В рамках исследования было проведено анкетирование среди сотрудников различных компаний, работающих удаленно. В качестве основных факторов, которые влияют на удовлетворенность удаленных сотрудников, были выбраны: уровень социальной вовлеченности, страх потерять работу, неудобства со сменой режима трудовой занятости, отсутствие самодисциплины, отсутствие должно уровня навыков работы с цифровыми ресурсами, баланс между работой и личной жизнью, изменение социальной и финансовой поддержки, отсутствие личного контакта с коллективом, проблемы с малой физической активностью.

Анализ результатов показывает, что для повышения удовлетворенности удаленных сотрудников важно обеспечить комплексный подход, учитывающий эти ключевые факторы, поможет значительно повысить удовлетворенность и вовлеченность удаленных сотрудников. Целью исследования является анализ факторов, влияющих на удовлетворенность сотрудников удаленной работы, а также предоставление рекомендаций по улучшению условий труда для повышения уровня удовлетворенности. В качестве методологии исследования использованы следующие методы: анкетирование и литературный обзор. Автором предложены рекомендации для организаций, менеджеров и работников, которые будут способствовать повышению удовлетворенности работой.

**Ключевые слова:** удовлетворенность, факторы, сотрудники, удаленная работа, дистанционный режим, социальная вовлеченность.

**Введение.** Актуальность данной темы обусловлена тем фактом, что удаленная работа - явление, уже утвердившееся в современном социуме и оказывающее выраженное влияние на его институты, процессы и отношения ключевых акторов. Пандемия COVID-19 внесла значительные коррективы в трудовые реалии нашего времени, что отразилось на рынке труда и формате трудовых отношений. Глобальные перемены показали, что старый формат трудоустройства может быть заменен на удаленный либо гибридный, когда оба формата совмещаются. Ряд исследований доказал, что сотрудники на «удаленке» могут быть более эффективными, если у них нет проблем с самодисциплиной. Согласно опросам, проведенным аудиторско-консалтинговой фирмой KPMG, чуть больше трети отечественных предприятий перевели на дистанционную работу более 75% работников в первые недели ухудшения эпидемиологической ситуации.

Одной из важных проблем, связанных с удаленной работой, является удовлетворенность сотрудников этим форматом. Некоторые люди могут чувствовать себя комфортно и продуктивно, работая из дома, в то время как другие будут испытывать трудности с организацией своего времени и балансом между работой и личной жизнью. Поэтому важно изучить факторы, которые влияют на удовлетворенность сотрудников на удаленной работе, чтобы помочь им адаптироваться к новому трудовому формату и создать благоприятные условия для их продуктивности и благополучия.

Таким образом, научная значимость данного исследования заключается в том, что оно может предоставить ценную информацию для организаций и работников о том, какие факторы влияют на удовлетворенность работой на расстоянии. Это может помочь организациям улучшить условия труда для своих удаленных сотрудников и повысить их производительность, в том числе уровень удовлетворенности. Кроме того, результаты исследования могут быть полезны для научных кругов, изучающих вопросы организации труда и управления персоналом.

Целью исследования является анализ факторов, влияющих на удовлетворенность сотрудников удаленной работы, а также предоставление рекомендаций по улучшению условий труда для повышения уровня удовлетворенности.

**Материалы и методы.** В качестве методологии исследования использованы следующие методы:

1. Литературный обзор как теоретический метод позволит нам ознакомиться с существующими исследованиями и публикациями по теме удаленной работы и удовлетворенности сотрудников. Мы проанализируем данные, полученные от других исследователей, чтобы понять, какие факторы уже были выявлены как важные для удовлетворенности сотрудников удаленной работы.

2. Анкетирование. Для получения первичных данных мы проведем анкетирование среди сотрудников различных компаний, работающих удаленно. Анкета будет содержать вопросы о различных аспектах удаленной работы (например, коммуникация с коллегами, организация рабочего пространства), которые могут повлиять на удовлетворенность сотрудника. Полученные ответы помогут нам выявить наиболее значимые факторы для удовлетворенности сотрудников удаленной работы.

Материалами исследования послужили значимые и актуальные статьи на тему организации дистанционной работы, а также тему удовлетворенности сотрудников. В частности, это статьи таких авторов, как Ефимов В.А., Плотников А.В., Брагина Д.С., Костюк Л.В., Дудырева О.А., Ибрагимова П.А., Гусайниева Х.Г., Ганьжа Д.В., Демьянова А.В., Закирова А.Ф. и др.

**Литературный обзор.** Теме поведения сотрудников на удаленной работе, их психологическому состоянию и трудовой эффективности посвящено немало отечественных исследований.

Так, ряд авторов в своих исследованиях (например, Плотников, Брагина, 2021) отмечают, что удаленная работа – явление положительное как для здоровья сотрудника, так и для управления временем. «Поскольку трудовая деятельность проводится в изолированных от коллектива условиях - домашних, то снижены риски подрыва здоровья. Увеличение объема свободного времени способствует укреплению здоровья. При удаленной трудовой деятельности возможно совмещение повседневных домашних дел и рабочего процесса» [3, с. 240].

Костюк Л.В. и Дудырева О.А. изучают вопросы работоспособности удаленных сотрудников. В частности, авторы отмечают такой важный момент, как комплексный учет факторов при изменении трудового режима для того, чтобы поддерживать эффективность рабочего коллектива. Авторы говорят, что «изменение рабочей среды на удалённый формат действительно оказывает значительное влияние на эффективность работы персонала и без необходимых мер, в сочетании с рядом необходимых организационных решений, может негативно повлиять на конечную работоспособность сотрудников» [4, с. 30].

Ибрагимова П.А., Гусайниева Х.Г. в своей статье отмечают особенности управления удаленными сотрудниками в условиях дистанционной трудовой занятости. Отмечается, что «наиболее оптимальное использование кадров можно достичь путем выявления основных интересов и особенностей каждого сотрудника, а также с помощью организации эффективного процесса мотивации и стимулирования персонала» [5, с. 140].

Тема удовлетворенности освещается в работах таких авторов, как Демьянова А.В, Ганьжа Д.В., Закирова А.Ф. Демьянова А.В. в рамках своего исследования отмечает «ряд факторов, который влияет на удовлетворенность работой удаленных сотрудников», среди них – карьерный рост, оплата труда, баланс между работой и личной жизнью [7].

Ганьжа Д.В. справедливо отмечает, что опасения увольнения, ухудшение финансовой ситуации, нарушение привычного баланса между работой и домом — влияние всех этих факторов усиливается во время пандемии и негативно сказывается на психологическом самочувствии сотрудников [6].

Закирова А.Ф. изучая понятие удовлетворенности трудом, отмечает, что «удовлетворенность работой отражает совокупность психологических установок к реализуемой трудовой деятельности по месту работы. Важную роль в этом процессе играет трудовая мотивация выбора профессии и модели профессиональной активности, обосновывающие участие человека в трудовой деятельности» [8, с.23].

**Результаты.** Исследование важно начать с определения важных терминов. Так, дистанционная (удаленная) работа определяется Трудовым Кодексом РФ как «выполнение работником трудовых функций вне места нахождения работодателя с использованием информационно-телекоммуникационных сетей, в том числе сети «Интернет», и сетей связи общего пользования» [1]. Законодательство устанавливает особенности регулирования труда дистанционных работников, направленные на обеспечение их прав и гарантий.

Выявление факторов, которые влияют на удовлетворенность, тесно связано с психологическими особенностями удаленной работы. Поэтому важно обратиться к работам, уже проводившим исследования того, как сотрудники воспринимают удаленную работу на психологическом уровне.

В своем исследовании Гостева О.В. отмечает, что удаленные сотрудники теряют эмоциональный контакт и ощущение личного присутствия, что затрудняет восприятие командной работы и коллективизации общего трудового начала. «Некоторые механизмы, которые мы используем для настройки на эмоции друг друга (включая прикосновения и язык тела), недоступны при удаленной работе. Более того, поскольку почти весь рабочий день проводится перед экраном мониторов, многие люди теряют ощущение человеческого присутствия, в том числе и преимущества совместной работы, которые вытекают из этого» [9, с. 140].

Важно также упомянуть и социальную изоляцию удаленных сотрудников – отсутствие необходимости в том, чтобы добираться до работы и обратно, лишает подвижности и способствует замкнутости. Коммуникаций становится меньше, сотрудник привыкает к меньшему количеству контактов по работе, замыкаясь на своем домашнем пространстве и семье. Такой порядок вещей оказывает негативное воздействие и на отношения с семьей, так как изоляция влияет на все сферы жизни.

Чтобы определить факторы, которые влияют на удовлетворенность сотрудников на удаленной работе, нами было решено провести анкетирование среди сотрудников различных компаний, работающих удаленно.

В качестве основных факторов, которые влияют на удовлетворенность удаленных сотрудников, были выбраны:

- уровень социальной вовлеченности

- страх потерять работу

- неудобства со сменой режима трудовой занятости

- отсутствие самодисциплины

- отсутствие должно уровня навыков работы с цифровыми ресурсами

- баланс между работой и личной жизнью

- изменение социальной и финансовой поддержки

- отсутствие личного контакта с коллективом

- проблемы с малой физической активностью

Выбор таких факторов был определен исходя из анализа научной литературы по теме исследования.

Результаты анкетирования следующие:

65% сотрудников отметили, что дополнительные расходы на интернет, аренду офисного помещения и т.д. оказывают существенное влияние на их удовлетворенность работой. Многие сотрудники указали, что компенсация этих расходов со стороны работодателя была бы очень важна. Особенно при условии, что в отдельных регионах тарифы на интернет и связь могут отличаться от столичных.

82% сотрудников считают поддержку руководства очень важным фактором при удаленной работе. Сотрудники отмечают, что регулярные чек-ины, обратная связь и помощь в решении возникающих вопросов значительно повышают их удовлетворенность. Однако, руководство должно учитывать и индивидуальные условия, например, если у какого-либо сотрудника есть сложности с овладением технологического ресурса. Социальные вопросы также в идеале должно решать руководство, на что указало 18% опрошенных.

71% сотрудников чувствуют социальную изоляцию при удаленной работе. Многие указывают на важность регулярных неформальных встреч с коллегами, совместных активностей для поддержания корпоративной культуры.

70% сотрудников считают комфортные условия труда (эргономичное рабочее место, хорошее освещение, отсутствие отвлекающих факторов) очень важными для их удовлетворенности работой. Компенсация расходов на оборудование рабочего места также была бы хорошо оценена (67%). Отдельные опрошенные отметили, что некоторые виды работ просто не могут быть реализованы в условиях домашнего быта, где должна быть соблюдена тишина (например, телефонные консультанты).

85% сотрудников отмечают, что регулярная и эффективная коммуникация с коллегами и руководством является ключевым фактором их удовлетворенности при удаленной работе. Использование различных инструментов для совместной работы и регулярные встречи помогают поддерживать вовлеченность.

68% сотрудников чувствуют себя менее вовлеченными в жизнь компании при удаленной работе. Участие в корпоративных мероприятиях, доступ к внутренним коммуникациям и возможность влиять на решения компании помогли бы повысить их ощущение причастности.

55% сотрудников испытывают определенный страх потери работы при удаленной занятости. Прозрачная коммуникация от руководства, четкие KPI и обратная связь помогли бы снизить этот страх. Некоторые выразили мнение, что руководители будут более строгими по отношению к удаленным сотрудникам, так как они находятся в более лояльном положении.

63% сотрудников отметили определенные неудобства при переходе на удаленный формат, связанные с необходимостью адаптации к новому режиму, организации рабочего пространства дома, совмещения работы и личной жизни. Поддержка руководства и коллег, а также тренинги по тайм-менеджменту помогли бы сгладить этот переход.

72% сотрудников считают самодисциплину очень важным фактором для успешной удаленной работы. Часть опрошенных считают, что помогают поддерживать высокую самоорганизацию навыки тайм-менеджмента.

75% сотрудников отметили, что недостаток необходимых навыков (например, работа с инструментами для удаленной работы, созвон в мессенджерах или Zoom) негативно влияет на их удовлетворенность, потому что они могут чувствовать себя профнепригодными на работе.

**Обсуждение.** Удаленная работа становится все более популярной, но она также может привести к некоторым проблемам, включая снижение уровня удовлетворенности сотрудников. Проведенное анкетирование позволило нам выявить факторы, которые влияют на удовлетворенность. Анализ сложностей и проблем, с которыми сталкиваются сотрудники на удаленной работе, представляет возможным оценить то, какие навыки и возможности нужно развивать для повышения удовлетворенности.

Хорошая коммуникация является ключевым элементом для успешной работы в команде. Если сотрудники не могут эффективно общаться друг с другом, это может привести к недопониманию и конфликтам.

В этом же смысле важно отметить такой фактор как уровень социальной вовлеченности. Социальная вовлеченность важна для удаленных сотрудников, так как она помогает им чувствовать себя частью команды и способствует созданию благоприятной рабочей атмосферы. Когда сотрудники работают удаленно, они часто ощущают изоляцию и недостаток общения с коллегами. Участие в социальных мероприятиях, таких как онлайн-корпоративы, тимбилдинги или просто неформальные беседы, помогает им поддерживать связь с коллегами, делиться идеями и опытом, а также улучшает моральный дух и мотивацию. Кроме того, социальная вовлеченность способствует укреплению доверия и сотрудничества между сотрудниками, что положительно влияет на эффективность работы команды в целом.

Использование правильных технологий может значительно улучшить эффективность работы удаленной команды. Однако если инструменты связи не работают должным образом или они сложны в использовании, это может вызвать проблемы.

Наличие комфортного рабочего пространства также играет важную роль в удовлетворенности удаленных сотрудников. Если рабочее место неудобно или шумно, это может негативно сказаться на продуктивности и общем настроении сотрудника.

Работа из дома может привести к тому, что границы между работой и личной жизнью становятся размытыми. Это может привести к стрессу и усталости у сотрудников.

Удаленные сотрудники могут чувствовать себя изолированными от коллектива, что может снизить их уровень удовлетворенности. Важно создавать возможности для общения и взаимодействия внутри команды.

Поддержка со стороны руководства также имеет большое значение для удовлетворенности удаленных сотрудников. Если руководство не предоставляет достаточной поддержки и обратной связи, это может вызвать неудовлетворенность.

Удаленные сотрудники могут столкнуться с дополнительными расходами, такими как оплата интернета или аренда офисного помещения. Если эти расходы не компенсируются работодателем, это может стать причиной неудовлетворенности.

Исходя из полученных результатов опроса, нами предложен ряд рекомендаций по улучшению условий труда для повышения уровня удовлетворенности.

1. Развитие навыков тайм-менеджмента

Для развития навыков тайм-менеджмента удаленным сотрудникам рекомендуется использовать различные методы планирования, такие как составление списка дел на день или неделю, определение приоритетов задач и установление временных рамок для их выполнения. Также полезно использовать технологии для организации своего времени, например, приложения для управления задачами и календари. Важно также учитывать личные предпочтения и особенности каждого человека, чтобы выбрать наиболее эффективный подход к управлению временем.

2. Управление рабочим процессом

Многие из средств управления проектами и совместной работы позволяют разбить проект на небольшие рабочие задачи и отслеживать их прогресс, устанавливать контрольные показатели выполнения и задавать конкретные способы измерения проделанной работы. Установление временных рамок для выполнения задач стимулирует сотрудников выполнять их вовремя. Постановка персональных и командных задач помогает сотрудникам понять, чего от них ждут, и помогает им быстро добиваться поставленных целей. Программы для совместной работы позволяют контролировать статус задачи (отложена, выполняется, завершена) и прогресс выполнения (% выполнения) с помощью трекеров с виртуальными списками задач.

3. Виртуальное приветствие

Для усиления эмоционального присутствия всех участников команды рекомендуется посвящать несколько минут регистрации и общему приветствию в начале виртуальных собраний.

4. Изменение кадровой политики

Кадровая политика компаний должна носить более персонализированный характер, в зависимости от индивидуальных траекторий карьерного и личностного роста сотрудников. Рекомендация для удаленных сотрудников заключается в том, чтобы компании разрабатывали кадровую политику, которая учитывает индивидуальные потребности и цели каждого сотрудника. Персонализация кадровой политики позволяет компаниям лучше понимать своих сотрудников и предоставлять им необходимые ресурсы для достижения успеха в своей работе. Компании должны стремиться создать условия, где каждый сотрудник может развиваться профессионально и личностно. Для этого необходимо проводить регулярные оценки производительности, чтобы определить сильные стороны и области развития каждого члена команды. На основе этих данных можно разработать индивидуальный план обучения или развития карьеры для каждого сотрудника.

5. Развитие навыков работы с цифровыми ресурсами

Необходимо предоставить тренинги и обучения по цифровым навыкам, которые помогли бы решить эту проблему. Основные программы и ресурсы, которыми должны для начала овладеть сотрудники на удаленном формате, должны включать в себя Zoom, Discord, известные мессенджеры, Trello, Miro.

**Заключение.** Таким образом, удовлетворенность является важным показателем, который имеет значение для производительности и эффективности труда. В особенности, это важный показатель для удаленных сотрудников, так как у них нет прямого контакта с коллегами и руководством, что может привести к чувству изоляции и снижению мотивации. Проведенный литературный обзор показал, что тема исследования достаточно хорошо изучена, однако, требуется провести тщательный анализ профессий и их специфических особенностей, влияющих на адаптивность в условиях удаленной работы.

Проведенное анкетирование позволило нам выявить факторы, которые влияют на удовлетворенность. Анализ сложностей и проблем, с которыми сталкиваются сотрудники на удаленной работе, представляет возможным оценить то, какие навыки и возможности нужно развивать для повышения удовлетворенности.

Анализ результатов показывает, что для повышения удовлетворенности удаленных сотрудников важно обеспечить: компенсацию дополнительных расходов, связанных с удаленной работой; сильную поддержку и вовлеченность руководства; возможности для регулярного социального взаимодействия с коллегами; комфортные условия труда и необходимое оборудование; эффективные каналы коммуникации и обратной связи; мероприятия для поддержания корпоративной культуры и социальной вовлеченности; меры по снижению страха потери работы; помощь в адаптации к удаленному формату; развитие навыков, необходимых для эффективной удаленной работы. Комплексный подход, учитывающий эти ключевые факторы, поможет значительно повысить удовлетворенность и вовлеченность удаленных сотрудников.

**Список литературы**

1. "Трудовой кодекс Российской Федерации" от 30.12.2001 N 197-ФЗ (ред. от 06.04.2024)

2. Ефимов В.А. Дистанционная работа: понятие и особенности регулирования труда // Общество: социология, психология, педагогика. 2023. № 6. С. 56-60.

3. Плотников А.В., Брагина Д.С. Удаленная работа в условиях пандемии и влияние самозанятости на теневую экономику // Московский экономический журнал. 2021. № 5. С. 238-254.

4. Костюк Л.В., Дудырева О.А. Влияние удалённой работы на работоспособность персонала // Экономический вектор, №2 (29). 2022. С. 27-30.

5. Ибрагимова П.А., Гусайниева Х.Г. Особенности управления персоналом в условиях самоизоляции // Региональные проблемы преобразования экономики, №4, 2021. С. 136-142.

6. Ганьжа Д.В. Как оценить эффективность сотрудников на удалённой работе // Управляем предприятием. 2020. С.

7. Демьянова А.В. Удовлетворенность трудом в ситуации работы из дома. URL: <https://www.hse.ru/edu/vkr/474631079?ysclid=ly259s572j732989764>

8. Закирова А.Ф. УДовлетворенность трудом как составляющая качества трудовой жизни // Вестник науки. 2020, №4 (25) Т.2. С. 16-23.

9. Гостева О.В. Управление балансом производительности и удовлетворенности трудом на виртуальном рабочем месте / О.В. Гостева, О.В. Пацук // Международный научно-исследовательский журнал. — 2023. — №8 (134). — URL: https://research-journal.org/archive/8-134-2023-august/10.23670/IRJ.2023.134.10

10. Локтюхина Н.В., Черных Е.А. Качество трудовой жизни удалённых работников: методологические подходы и первые оценки по ЕС и России // Уровень жизни населения регионов России. 2021. Том 17. №1. С. 42-56.