

## ЦЕННОСТНО-МОТИВАЦИОННЫЕ СМЫСЛЫ РАБОТНИКОВ ФИНАНСОВО-КРЕДИТНОЙ СФЕРЫ

DOI: 10.35854/1998-1627-2019-6-95-101

УДК 331.101.4

**Вельмисова Дарья Владимировна**

*аспирант Санкт-Петербургского государственного экономического университета  
191023, Санкт-Петербург, Садовая ул., д. 21, e-mail: daria-babiy@yandex.ru*

Статья является результатом исследования ценностно-мотивационных смыслов работников финансово-кредитной сферы, проведенного автором в 2017–2019 гг.

**Цель.** Провести социологический анализ ценностно-мотивационных смыслов и обосновать их регулятивную роль в повышении эффективности деятельности работников финансово-кредитного сектора.

**Задачи.** На основании предложенной методики диагностики ценностно-мотивационных смыслов представителей финансово-кредитной сферы осуществить эмпирический анализ смыслов профессиональной деятельности различных категорий работников; выявить наиболее значимые ориентации и предпочтения; разработать программу действий из пяти последовательных шагов по усилению мотивирования сотрудников в профессиональной деятельности.

**Методология.** Теоретико-методологической основой исследования стали разработки отечественных и зарубежных авторов в области изучения ценностных систем, мотивов, смысловых приоритетов личности, их формирования, динамики, воздействия на процессы индивидуального и общественного развития.

**Результаты.** Определена сущность ценностно-мотивационных смыслов; разработана уточненная методика диагностики ценностно-мотивационных смыслов сотрудников финансово-кредитной сферы; проведен сравнительный анализ ценностно-мотивационных смыслов, в том числе обнаружены статистически значимые различия в зависимости от принадлежности работников к профессионально-квалификационным и статусным группам; выявлены закономерности, характеризующие динамику ценностно-смыслового пространства организаций финансово-кредитной сферы в аспекте социально-трудовых отношений.

**Выводы.** Основной вывод, который сделан по итогам исследования, состоит в том, что в структуре ценностно-мотивационных смыслов, являющихся атрибутом качества и результативности труда работников финансово-кредитного сектора, существуют значимые различия в зависимости от принадлежности сотрудника к той или иной статусной либо профессионально-квалификационной группе. Анализ, моделирование, мониторинг ценностно-мотивационных смыслов, характеризующих те или иные социально-профессиональные роли, осмысление этой информации и применение в регулировании социально-трудовых отношений — важнейшие компоненты, необходимые в процессе управления качеством труда и эффективностью организаций.

**Ключевые слова:** *ценностно-мотивационные смыслы, ценности, управление эффективностью, качество труда, работники финансово-кредитной сферы, социальные роли.*

**Для цитирования:** Вельмисова Д. В. Ценностно-мотивационные смыслы работников финансово-кредитной сферы // *Экономика и управление.* 2019. № 6 (164). С. 95–101. DOI: 10.35854/1998-1627-2019-6-95-101.

## VALUE AND MOTIVATIONAL ASPECTS OF EMPLOYEE PERSONALITY IN THE MONETARY AND FINANCIAL SECTOR

**Dar'ya V. Vel'misova**

*St. Petersburg State University of Economics  
Sadovaya St. 21, St. Petersburg, Russian Federation, 191023, e-mail: daria-babiy@yandex.ru*

The presented study examines the value and motivational aspects of employee personality in the monetary and financial sector in 2017–2019.

**Aim.** The study aims to perform a sociological analysis of value and motivational aspects and to substantiate their regulatory role in improving employee performance in the monetary and financial sector.

**Tasks.** Based on the proposed methodology for the diagnostics of the value and motivational aspects of employee personality in the monetary and financial sector, the author performs an empirical analysis of the professional activity of different employee categories, identifies the major orientations and preferences, and develops a five-step plan to improve employee motivation in professional activity.

**Methods.** The theoretical and methodological basis of this study includes findings of Russian and foreign authors in the field of value systems, motives, personal priorities, their formation, dynamics, and impact on individual and social development.

**Results.** The study determines the essence of value and motivational aspects; develops a refined methodology for the diagnostics of the value and motivational aspects of employee personality in the monetary and financial sector; performs a comparative analysis of value and motivational aspects, including detection of statistically significant differences depending on employee affiliation with professional qualification and status groups; identifies patterns in the dynamics of the value-semantic space of monetary and financial organizations in the field of social and labor relations.

**Conclusions.** The main conclusion to be drawn from this study is that the structure of value and motivational aspects, which are an attribute of the quality and performance of employee labor in the monetary and financial sector, differs significantly depending on employee affiliation with a certain status or professional qualification group. Analysis, modeling, and monitoring of the value and motivational aspects that characterize certain social and professional roles, interpretation of this information and its application in the regulation of social and labor relations are the crucial components of management of labor quality and organizational performance.

**Keywords:** value and motivation aspects, values, performance management, quality of labor, employees in the monetary and financial sector, social roles.

**For citation:** Vel'misova D. V. Tsennostno-motivatsionnye smysly rabotnikov finansovo-kreditnoy sfery [Value and Motivational Aspects of Employee Personality in the Monetary and Financial Sector]. *Ekonomika i upravlenie*, 2019, no. 6 (164), pp. 95–101. DOI: 10.35854/1998-1627-2019-6-95-101.

Человек, выступая субъектом общественных отношений, является носителем различных социальных ролей. Среди них — семейно-бытовые, профессионально-статусные, общественно-политические. В контексте социально-трудовых отношений согласованность выполняемых индивидами ролей определяет жизнеспособность организации. При этом согласованность социальных и профессиональных ролей во многом зависит от того, в какой степени они соотносятся с присущими индивиду мотивами, потребностями, ценностями, мировоззренческими составляющими личности. Эффективность развития организаций и предприятий в современных условиях связана с принятием управленческих решений, базирующихся на понимании глубинных смысловых основ ролевого поведения людей. Следовательно, процесс управления качеством труда находится не только в предметном, но и в смысловом поле, поскольку для его реализации требуется знание характеристик системы ценностно-мотивационных координат, в рамках которой работниками осмысливается социально-трудовая реальность.

В 2018–2019 гг. нами проведено эмпирическое исследование ценностно-мотивационных смыслов работников финансово-кредитной сферы (N = 290), представляющих различные статусные и профессионально-квалификационные группы. В итоге выявлены ценностно-мотивационные смыслы работников указанной сферы, являющихся носителями различных социальных и профессиональных ролей. Применение в исследовании структурно-функционального подхода, а также принципов понимающей социологии дает возможность анализировать такие переменные, как социальные статусы и роли, соотнося их с характерными

ценностно-мотивационными смыслами, присущими носителям данных ролей и порождаемыми в процессе социального взаимодействия на уровне макро-, мезо- и микросреды.

Нами методологически разработан подход к анализу ценностных составляющих личности М. Рокича [1], адаптированный к российской действительности В. А. Ядовым, А. Гоштаусом, А. А. Семеновым [2], исследовавшими ценности терминального и инструментального ряда. С учетом доработки, концептуального развития теории, уточнения методики данный подход приобрел оригинальный характер, имеющий ряд отличительных черт.

Во-первых, основной диагностический конструкт в разработанном нами инструментарии — ценностно-мотивационные смыслы, т. е. динамичная система смысло-жизненных и поведенческих приоритетов, определяющая восприятие индивидами окружающей действительности, своей роли в ней, структурирующая поведение и мышление. Осуществленный нами концептуальный переход к интегративному понятию «ценностно-мотивационный смысл» позволил учесть факт наличия динамичного «смыслового единства» в пересечении личностных ценностей, мотивов, социального опыта как определяющих способ интерпретации реальности и вектор поведения индивида в рамках социально-трудового контекста.

Во-вторых, в отличие от «ценностей» в концепции М. Рокича и «ценностных ориентаций» в концепции В. А. Ядова, имеющих устойчивый характер, ценностно-мотивационные смыслы понимаются нами как динамичная система, способная к изменению. Это обуславливает возможности разработки принципов и методов управленческого воздействия на процесс

их формирования на уровне макро-, мезо- и микросреды.

В-третьих, ценностно-мотивационные смыслы как «смысловое единство» характеризуются отсутствием полной степени осознанности индивидом. Как известно, методика диагностики ценностей М. Рокича основана на положении о том, что индивиды способны оценить степень относительной важности для себя той или иной ценности и организовать их в стройную иерархическую систему. В разработанной нами методике перед респондентами не ставится задача ранжировать перечень предложенных ценностно-мотивационных смыслов. Опрошенные оценивали для себя субъективную значимость каждой позиции по шкале от 0 до 5.

В-четвертых, в отличие от исследовательской группы ученых под руководством В. А. Ядова, которые рассматривали «ситуацию деятельности как относительно устойчивую», предлагаем исследовать ценностно-мотивационные смыслы в процессе модернизации общественных отношений, более того, в период, кризисный для финансово-кредитной сферы.

Проведенное в 2017 г. пилотное исследование ценностных ориентаций работников финансово-кредитной сферы (N = 160) при помощи методики М. Рокича, а также изучение и анализ других методик диагностики ценностно-смысловых и мотивационных ориентиров личности позволили определить их преимущества и недостатки. Вследствие этого обоснована целесообразность и разработана авторская методика диагностики ценностно-мотивационных смыслов для изучения социально-профессиональной группы работников финансово-кредитной сферы, представляющая собой опросник их ценностно-мотивационных смыслов.

Значительное внимание уделено интерпретации содержательного наполнения ценностно-мотивационных смыслов, уточнению процедуры диагностики. Посредством анализа, уточнения понятий, их эмпирической операционализации, нами создан опросник, состоящий из четырех разделов, раскрывающих социально-демографические, профессиональные, статусные, квалификационные, ценностно-мотивационные характеристики респондентов. Важная особенность опросника заключается в том, что ситуация выбора ценностно-мотивационных приоритетов смоделирована нами в проблемном поле социально-трудовой реальности. Этому способствовали предпочтенные нами формулировки вопросов в методике, смысловые акценты на ситуации «выбора нового места работы» и необходимости оценивания качеств «успешного работника».

Заполнение опросника испытуемыми проводилось поэтапно. На первом этапе, согласно инструкции, респонденты отвечали на вопросы

о социально-демографических характеристиках, указывали специализацию, статусную принадлежность и оценивали степень удовлетворенности текущей работой по шкале от 1 до 5. На втором этапе им предлагался перечень «мотивирующих факторов», каждый из которых также необходимо было оценить по шкале значимости, но не в контексте существующей жизненной и рабочей ситуации, а в воображаемой ситуации выбора нового места работы. На третьем этапе перед испытуемыми поставлена задача оценить важность определенных поведенческих установок, значимых для успешного работника. Подобная формулировка, по нашему мнению, активизирует механизм психологической проекции, когда человек оценивает не себя лично, а предполагаемого «другого», перенося на него свои личностные установки.

По итогам исследования получены следующие результаты:

- 1) проведен анализ системы терминальных и инструментальных ценностно-мотивационных смыслов работников различных профессионально-квалификационных и статусных групп, в том числе выявлены статистически значимые различия между группами;
- 2) выявлен ряд закономерностей, характеризующих динамику ценностно-смыслового пространства финансово-кредитной сферы в аспекте социально-трудовых взаимоотношений.

Исследование показало, что наиболее устойчивые ценностно-мотивационные смыслы терминального ряда, получившие вследствие консолидации групповых данных наименьшие и наибольшие ранги, сходны у руководителей и подчиненных в каждой профессионально-квалификационной группе. Групповой ранг рассчитывался как среднее арифметическое по данным рангов всех представителей группы. Смыслу с наибольшим значением приписывался ранг 1 и т. д.

Выявленные различия ценностно-мотивационных смыслов по статусным группам относятся к таким позициям, как «власть», «продуктивная жизнь», «свобода», «безопасность», «активная деятельная жизнь». Последние опредмечиваются в наличии ряда возможностей: для карьерного роста, руководства работой других людей, самостоятельного планирования рабочего времени и приоритетов в выполнении сложных целей и нестандартных задач, а также в развитии корпоративной культуры, ориентированной на продуктивность в широком понимании, как показано в таблице 1. Данные позиции имеют большее значение в интерпретации социально-трудовой реальности руководителями, чем рядовыми работниками.

Выявлено, что в финансово-кредитной сфере преобладает восприятие смысла трудовой

**Статистически значимые различия в ранговом распределении терминальных ценностно-мотивационных смыслов по статусным группам**

Терминальные ценностно-мотивационные смыслы	Средний групповой ранг в статусной группе «специалисты»	Средний групповой ранг в статусной группе «руководители»	Уровень значимости различий по критерию Краскела—Уоллиса ( $p =$ )
Активная деятельная жизнь	10	9	0,032
Продуктивная жизнь	11,5	9	0,015
Безопасность	3	1	0,046
Свобода	7	5	0,035
Власть	11,5	6	0,016

деятельности работниками прежде всего как источника высокого дохода и материального благополучия, безопасности, стабильности, социальных гарантий, а не с точки зрения возможностей профессионального развития и творческой самореализации. Познание, творчество, жизненная мудрость, принадлежность к социальной группе, альтруизм, общественное признание в слабой степени представлены в смысловой структуре личности работника финансово-кредитного сектора.

В этом контексте нельзя не обратить внимание на факт ценностно-смыслового сближения профессиональных групп работников «фронт-офис» и «бэк-офис», выполняющих профильные финансово-кредитные функции, и разграничения их с группой «сопровождающих нефинансовых подразделений», отличающихся по функциональному содержанию работы<sup>1</sup>. Для профессиональной группы работников сопровождающих нефинансовых подразделений в сравнении с другими более высокое значение имеют «социальные контакты» ( $p = 0,037$ ), «свобода» ( $p = 0,025$ ), «творчество» ( $p = 0,001$ ). На рисунках 1–3 отражены результаты сопоставления терминальной части ценностно-мотивационных смыслов (ЦМС) руководителей и рядовых работников по указанным профессионально-квалификационным группам.

В процессе исследования инструментального ряда ценностно-мотивационных смыслов работников можно сделать вывод о том, что поведение, способствующее достижению успеха, интерпретируется финансово-кредитными работниками как ориентированное на исполнительность, эффективность в делах, ответственность, рационализм. Это определяет общие черты эффективного ролевого поведения, основанного на чувстве долга, умении держать

слово, дисциплинированности, трудолюбии, продуктивности в работе, способности здраво и логически мыслить, принимать обдуманые, рациональные решения. При этом у руководителей и рядовых работников в рамках профессионально-квалификационных подгрупп зафиксировано значительное сходство инструментального смыслового ряда. Поведенчески наиболее сплоченной является группа подразделений бэк-офиса, а наименее сплоченной — группа сопровождающих нефинансовых подразделений, в которой у руководителей и подчиненных значительно различаются ранги инструментальных ценностно-мотивационных смыслов, что находит отражение на рисунках 4–5.

Кроме того, в ходе анализа выявлены ценностно-мотивационные смыслы, выполняющие роль интеграторов ценностно-смыслового пространства финансово-кредитной организации: «интересная работа», «материально обеспеченная жизнь», «безопасность», «ответственность», «исполнительность», «самоконтроль», «эффективность в делах», «рационализм». Последние в значительной степени обуславливают интерпретацию социально-трудовой действительности работниками всех исследуемых групп.

Полученные результаты свидетельствуют о том, что работникам финансово-кредитного сектора не свойственно восприятие социально-трудовой действительности в парадигме со-зависимых взаимоотношений, ориентации на людей, единомышленников, коммуникацию, информационный обмен. Такие ценностно-мотивационные смыслы, воплощающие ориентацию на взаимодействие, как «наличие единомышленников и друзей в коллективе», «широта взглядов, умение понять чужую точку зрения», «терпимость к взглядам и мнениям других, умение прощать другим ошибки и заблуждения»,

<sup>1</sup> Данная классификация предложена автором и основана на профессионально-функциональных различиях в деятельности. К фронт-офису относятся отделы, управления и департаменты, главной целью которых является осуществление функций, направленных на предоставление услуг клиентам (потребителям финансово-кредитных услуг) и непосредственно влияющих на финансовый результат и величину объемных показателей предоставляемых услуг. К бэк-офису относятся подразделения, главная цель которых – осуществление сервисных функций для удовлетворения потребностей клиентов и всех подразделений банка в тех или иных сервисах, но не имеющих непосредственного влияния на финансовый результат. Подгруппа «сопровождающие нефинансовые подразделения» выделена из группы сопровождающих организационных единиц и включает в себя подразделения, осуществляющие сопровождающие функции, не специфичные для финансово-кредитной сферы, а имеющие универсальный производственный характер (управление персоналом, администрирование, служба безопасности, архив и др.).

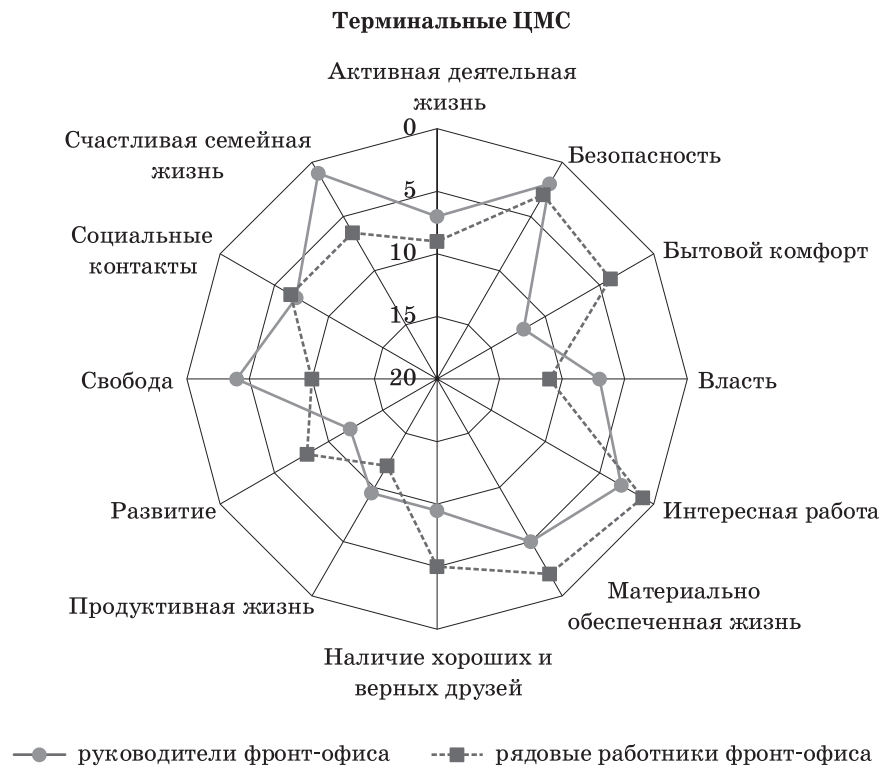


Рис. 1. Сопоставление терминальной части ценностно-мотивационных смыслов руководителей и рядовых работников фронт-офиса

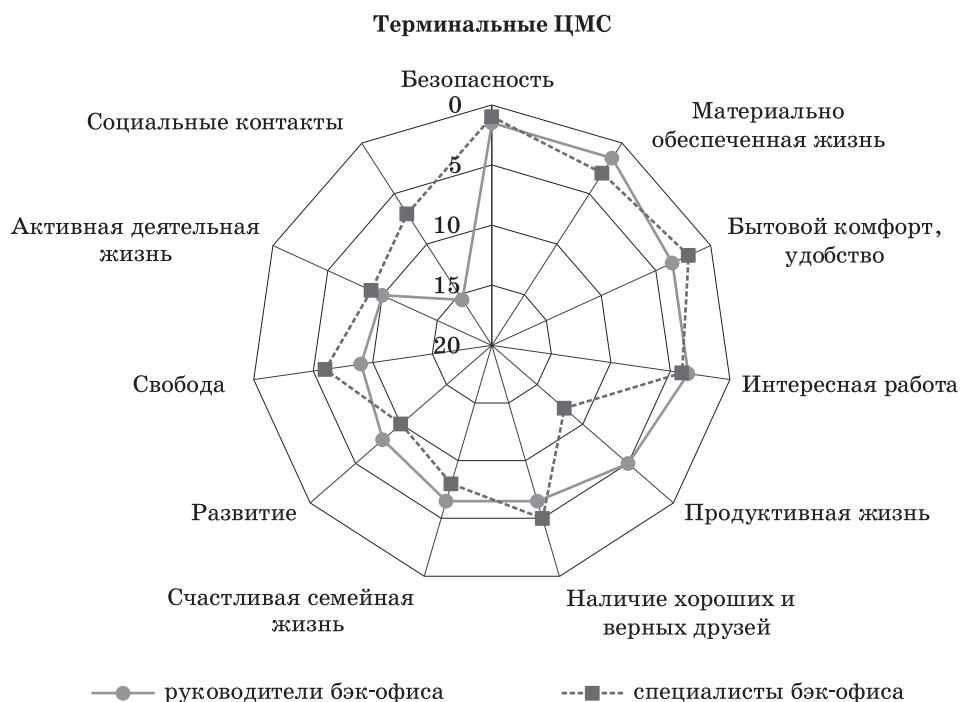


Рис. 2. Сопоставление терминальной части ценностно-мотивационных смыслов руководителей и специалистов бэк-офиса

«чуткость», не входят в число значимых. В сознании работников финансово-кредитного сектора социально-трудовая действительность интерпретируется в первую очередь посредством ценностно-смысловой ориентации на дело, труд, исполнительное и ответственное выполнение своих задач, рационализм.

Анализ исследований в соответствующей области позволяет сделать вывод о том, что

управление эффективностью финансово-кредитных организаций строится прежде всего на ресурсном усилении значимых аспектов деятельности, в частности риск-менеджмента, информационной и экономической безопасности, правовом обеспечении. Мало изучена проблема формирования такого организационного и социально-психологического контекста, который будет соответствовать цели укрепления жиз-



Рис. 3. Сопоставление терминальной части ценностно-мотивационных смыслов руководителей и специалистов сопровождающих нефинансовых подразделений



Рис. 4. Сопоставление инструментальной части ценностно-мотивационных смыслов руководителей и специалистов фронт-офиса

неспособности организации через соотнесение ценностно-мотивационных смыслов всех групп работников как атрибута качества их индивидуального и совместного труда.

По мысли А. И. Пригожина, социальный порядок определяет качество взаимодействия элементов среды, включая в себя ряд составля-

ющих: «очередность расположения элементов или их действий; соответствие требованиям или критериям; распределенность функций, ресурсов; подчинение по иерархии; согласованность целей и действий» [3]. Степень совпадения общей направленности интересов личности, ее социальных установок и ценностно-мо-



Рис. 5. Сопоставление инструментальной части ценностно-мотивационных смыслов руководителей и специалистов бэк-офиса

тивационных смыслов с целями и ценностями, транслируемыми организацией во внешнюю и внутреннюю среду, является одним из оснований формирования системы факторов социального самочувствия работников, которые группируются вокруг пяти основных типов по степени открытости к происходящим изменениям и позитивного отношения к ним: решительное, обычное, неопределенное, тревожное (напряженное), безразличное (решительный и обычный типы социального самочувствия относятся к созидательным, а тревожный и безразличный — к типам торможения преобразований) [4].

Продолжая и развивая эту мысль, полагаем, что гармоничное сочетание ролевых ценностно-мотивационных смыслов работников, формирование единого смыслового пространства в организации, моделирование его не стихийно, а целенаправленно обеспечивает базу для эффективного и слаженного взаимодействия всех подсистем. Моделирование, анализ, мониторинг ценностно-мотивационных смыслов, характеризующих те или иные социально-профессиональные роли, осмысление этой информации и применение в трудовой сфере — важнейшие компоненты в процессе управления качеством труда и эффективностью организаций.

### Литература

1. Rokeach M. *Beliefs, Attitudes and Values: a Theory of Organization and Change*. San Francisco: Jossey-Bass, 1968. 214 p. DOI: 10.18334/rp.16.16.608.
2. *Саморегуляция и прогнозирование социального поведения личности: диспозиционная концепция: коллективная монография*. М.: Центр социального прогнозирования и маркетинга, 2013. 376 с.
3. Пригожин А. И. *Дезорганизация: причины, виды, преодоление*. М.: Альпина Бизнес Букс, 2007. 402 с.
4. Потемкин В. К. *Самоактуализация профессиональной деятельности работников предприятий*. СПб.: Инфо-Да, 2018. 214 с.

### References

1. Rokeach M. *Beliefs, attitudes and values: A theory of organization and change*. San Francisco: Jossey-Bass, 1968. 214 p.
2. *Samoregulyatsiya i prognozirovanie sotsial'nogo povedeniya lichnosti: dispozitsionnaya kontseptsiya* [Self-regulation and prediction of social behavior of a person: Dispositional concept]. Moscow: Center for Social Forecasting and Marketing, 2013. 376 p.
3. Prigozhin A. I. *Dezorganizatsiya: prichiny, vidy, preodolenie* [Disorganization: Causes, types, overcoming]. Moscow: Alpina Business Books, 2007. 402 p.
4. Potemkin V. K. *Samoaktualizatsiya professional'noy deyatel'nosti rabotnikov predpriyatiy* [Self-actualization of professional activities of enterprise employees]. St. Petersburg: Info-Da, 2018. 214 p.