

МОТИВАЦИЯ СТРАХОВЫХ АГЕНТОВ: СОЦИОЛОГИЧЕСКИЙ АСПЕКТ

Ситникова Елена Анатольевна

студент, Новосибирский государственный университет экономики и управления, РФ, г. Новосибирск

В последнее время в любой организации очень много внимания уделяется персоналу, а также его трудовой мотивации. Особенно это актуально в страховых компаниях, так как от работы агентов зависит успех компании в целом.

Мотивация представляет собой очень сложный процесс, который уже не один десяток лет изучается учеными. Несмотря на то, что мотивация изучается уже достаточно давно, единого мнения у ученых так и не сложилось. Известны две группы теорий мотивации: содержательные и процессуальные. Содержательные (А. Маслоу, Ф. Герцберг, Д. МакКлелланд и т.д.) делают упор на то, какие потребности побуждают людей проявлять активность в труде. Процессуальные (В. Врум, Дж. Адамс, Л. Портер, Э. Лоулер, Э. Лок, В. Скиннер и т.д.) раскрывают, при каких условиях и каким образом это становится возможным, то есть объясняют действие механизма мотивации [3, с. 13].

Изучение современной литературы показало, что некоторые исследователи трактуют мотивацию как совокупность внешних и внутренних побудительных сил, но также немало тех, кто разделяет «внешнюю» и «внутреннюю» мотивацию. А.Я. Кибанов рассматривает мотивацию как: «Побуждение к активной деятельности личностей, коллективов, групп, связанное со стремлением удовлетворить определенные потребности» [5, с. 54]. Э.А. Уткин в своей книге определил, что: «Мотивация – это состояние личности, определяющее степень активности и направленности действий человека в конкретной ситуации» [6, с. 9]. Данное определение трактует мотивацию с психологической точки зрения, обозначая её степень личностной активности, без привязки к потребностям. Мы же, придерживаемся взглядов, Н.М. Воловской, Л.К. Плюсниной, А.В. Русиной, которые указывают, что «не стоит путать означенные понятия, что трудовая деятельность работника, его поведение определяются взаимодействием различных побудительных сил. Мы полагаем, что формирование внутренних побудительных сил трудового поведения представляет суть процесса мотивации трудовой деятельности, а формирование внешних побудительных сил – стимулирование трудовой деятельности» [3, с. 12].

Изучая общее понятие «мотивация», нельзя обойти стороной мотивацию труда, так как это активно исследуемая и изучаемая область. Мотивация труда – это стремление работника удовлетворить потребности (получить определенные блага) посредством трудовой деятельности [1, с. 83]. Автор полагает, что индивид может достичь удовлетворения собственных потребностей с помощью определенных трудовых действий.

Система мотивации труда страховых агентов несколько отличается от мотивации штатного персонала страховой организации. В отличие от штатных работников, заработная плата страховых агентов формируется за счет процентных отчислений от собранных ими страховых премий. То есть, по существу, заработная плата страховых агентов изначально строится на «премиальной схеме». Побудительный эффект материальной мотивации труда страховых агентов на практике проявляется только в форме повышения ставок отчислений от суммы страховых сборов [6 с. 992].

В данной статье мы рассмотрим некоторые результаты социологического исследования мотивации труда среди страховых агентов компании «Росгосстрах», проведенного в 2016 г. в

г. Новосибирске. В ходе исследования было опрошено 50 респондентов. Основными задачами исследования являлись: выявление структуры трудовой мотивации страховых агентов, выявление факторов мотивации труда страховых агентов и методов эффективного стимулирования труда. Анкета была составлена в соответствии с предъявляемыми к ней требованиями [4, с.124–128].

Результаты исследования показали, что потребности страховых агентов компании «Росгосстрах», которые они могут удовлетворить с помощью своей трудовой деятельности, это, в основном, физиологические (38% респондентов), а также социальные (26%). Стоит также отметить, что 18% респондентов ответили, что данный вид деятельности помогает удовлетворить их потребности в уважении, признании, достижении успеха (престижные потребности). Остальные респонденты 28% указали на потребности в безопасности (8%) и духовные потребности – 10%.

Если говорить об интересах страховых агентов, то значительная часть опрошенных (83,3%) считают, что с помощью трудовой деятельности они удовлетворяют материальные интересы – это получение денежных средств в форме заработной платы. Остальные 16,7% респондентов ответили, что для них нематериальные интересы имеют куда большее значение, чем материальные.

Исследование трудовых ценностей, разделяемых респондентами, показало, что среди них наиболее распространены удобный график работы и высокая заработная плата (по 54% респондентов). Также многим опрошенным важна надежность места работы (44%), возможность карьерного роста (38%) и наличие профессионального интереса к работе (36%). В числе наименьших по значимости для страховых агентов трудовых ценностей они отметили такие ценности, как возможность самореализации (20%) и комфортные условия труда (18%).

Мотивы отличают людей друг от друга, поскольку одна и та же потребность может быть реализована посредством разных мотивов. Обычно деятельность человека обосновывается одновременно несколькими мотивами, или *мотивационным ядром* [2, с. 94]. Исследование показало, что трудовое поведение страховых агентов характеризуется мотивационным ядром, включающим в себя три основные группы мотивов: мотивы обеспечения, связанные с оценкой совокупности материальных средств для поддержания благополучия работника и его семьи, с ориентацией на заработок (52% респондентов); мотивы, направленные на обеспечение карьерного роста (24%) и мотивы развития, обусловленные значимостью получения профессиональных навыков (12%).

Таким образом, мы видим, что большинство агентов компании «Росгосстрах», рассматривают свою трудовую деятельность как место получения денежных средств. Для них работа является основным источником доходов, что объясняет сложившуюся ситуацию, когда большинство респондентов в первую очередь выбрали физиологические потребности.

Для выявления факторов, которые могли бы повысить мотивацию страховых агентов, респондентам было предложено выбрать несколько факторов, повышающих их мотивацию: перспектива повышения зарплаты, реконструкция офиса или рабочего места, изменение политики компании, содержание в трудовой деятельности творческого компонента, деятельность, позволяющая продемонстрировать исключительные способности, наличие соревновательного и исследовательского компонентов. Наибольшее значение по числу ответов респондентов набрал вариант «перспектива повышения зарплаты» (66%). Также 30% респондентов ответили, что появление исследовательского компонента в структуре деятельности положительно отразилось бы на уровне их мотивации. 26% респондентов считают, что их мотивацию повысит реконструкция офиса или рабочего места. Для 22% респондентов значима возможность демонстрации своих исключительных способностей. И, наконец, по 18% респондентов предполагают, что возможно повышение мотивации труда за счет изменения политики компании и внедрения соревновательного компонента между страховыми агентами.

Трудовая активность респондентов подвержена влиянию настроения: об этом говорят 41,7% опрошенных. Также их активность зависит от четко поставленных целей (27,8%) и от премирования (22,2% респондентов). Менее значимы – учет их индивидуальных особенностей

(8,3% опрошенных), например, учет того, что некоторые сотрудники не могут продуктивно работать, не выпив чашку кофе.

Таким образом, что мотивация является важным процессом, оказывающим влияние на результативность деятельности. Изучение трудовой мотивации важно для всех профессий, однако это особенно важно в профессиях, связанных продажами и общением с клиентами, так как именно от этих сотрудников зависит имидж и прибыльность компании. Большинству агентов компании «Росгосстрах», трудовая деятельность позволяет удовлетворять свои физиологические потребности посредством высокой заработной платы, перспектива повышения которой является хорошим мотивом к более активным действиям.

Список литературы:

1. Блинов А.А. Мотивация персонала корпоративных структур // Маркетинг. – 2001. – №1. – С. 88-101.
2. Воловская Н.М. Социально-трудовые отношения / Н.М. Воловская – Новосибирск: НГУЭУ, 2014. – 210 с.
3. Воловская Н.М., Плюснина Л.К., Русина А.В., Мотивация студентов в ВУЗе: социологический аспект //Теория и практика общественного развития. – 2015. – №5. – С. 12-15.
4. Воловская, Н.М. Методология и методика социологического исследования: Учеб. пособие / Н. М. Воловская; НГУЭУ. – Новосибирск: Изд-во НГУЭУ, 2011. – 192 с.
5. Кибанов А. Я Мотивация и стимулирование трудовой деятельности / А.Я. Кибанов. – М: ИНФРА-М, 2010. – 530 с.
6. Скачкова Т.С. Особенности мотивации и стимулирования деятельности персонала страховых компаний // Молодой ученый. – 2016. – №11. – С. 991-994.
7. Уткин Э.А. Основы мотивационного менеджмента / Э.А. Уткин. – М.: Эксмо, 2000 – 352 с.