

Груби Т.В **Исследование особенностей преданности персонала организации у госслужащих** / Т.В.Груби // **Актуальные проблемы специальной психологии и коррекционной педагогики : теория и практика : сборник научных трудов IX Международной научно-образовательной конференции. 23 апреля 2015 г. / под ред. А. И. Ахметзяновой. – Казань: Изд-во Казан. ун-та, 2015. – Вып. 9. – С. 197-203.**

Исследование особенностей преданности персонала организации у госслужащих.

The researches of peculiarities of staff commitment to the organization of civil servants

Т. В. Груби (г. Каменец-Подольский, Украина)

В статье подано анализ теоретической литературы зарубежных, российских и украинских ученых по тематике преданности персонала организации. В ходе исследования использованы методики: «Анкета с открытыми вопросами» Охотницкой К.Ю и «Преданность организации» В.О.Розановой. В исследовании обнаружено, что госслужащие рассматривают преданность как добросовестное выполнение служебных обязанностей и интересную работу, удовлетворение от профессиональной деятельности в конкретной организации. Согласно результатам исследования обнаружено низкий и средний уровни преданности персонала организации. Полученные результаты свидетельствуют о необходимости разработки практических рекомендаций, направленных на повышение уровня преданности персонала организации.

Ключевые слова: преданность, персонал, организация, уровни преданности, государственный служащий, городской совет.

Преданность организации является одним из условий обеспечения благонадежности персонала, снижения текучести кадров и повышения эффективности и качества профессиональной деятельности, способствует бесперебойной работе организации и ее процветанию. Преданность персонала организации также выступает одним из главных психологических факторов обеспечения эффективной деятельности современных организаций. Эта проблема особенно актуальна для государственных служащих, профессиональная деятельность которых имеет определенную специфику (перенасыщенность социальными контактами, большая ответственность, сравнительно низкая заработная плата и т. п.). Вышеперечисленные факторы определяют максимальную концентрацию персонала на рабочем месте и требуют стопроцентной отдачи усилий госслужащих.

Анализ литературы подтверждает то, что проблема преданности организации отображена в работах многих исследователей. В *зарубежной*

психологии проблема преданности персонала организации разрабатывалась такими исследователями, как Н. Аллен, Х. Беккер, С. Бернард, Дж. Груб, Г. ван Дик, Г. Дунхем, М. Кастаньеда, Г. Кнуп, Д. Колемен, Ф. Лютенс, Дж. Мейер, П. Мучиньски, Т. Саммерс, Л. Тейлор и другие.

В *российской психологии* проблема формирования преданности персонала организации является достаточно новой, и исследована она значительно меньше. Результаты исследования этой проблемы нашли отражение в трудах таких ученых, как Ю.Г. Васильева, В.Д. Доминьяк, А.К. Калабин, А.В. Ковров, С.А. Липатов, М.И. Магура, О.Г. Овчинникова, Б.Г. Ребзуев, К.В. Харский.

В *украинской психологии* освещены отдельные аспекты проблемы преданности персонала организации в работах И.А. Андреевой, Т.В. Зайчиковой, Л.М. Карамушки, Н.Г. Лебедевой, С.Г. Никитенко и др.

Цель нашего исследования заключалась в определении содержания и уровней преданности организации государственных служащих. Для реализации этой цели выполнены следующие задачи: систематизировано основные подходы к изучению преданности персонала организации; исследовано влияние социально-психологических факторов на формирования преданности персонала организации у госслужащих; определено уровень преданности организации и факторы, влияющие на процесс ее формирования.

С целью определения уровня преданности организации опрошено 25 госслужащих Каменец-Подольского городского совета. Возраст респондентов - от 23 до 55 лет, средний возраст составлял 38 лет. Стаж работы респондентов от 1 до 21 года, средний показатель стажа составлял 9 лет. 84,0% (21 госслужащий) опрошенных - женщины, 16,0% (4 госслужащих) - мужчины.

Стоит отметить, что существуют определенные трудности в выборе и разработке диагностического инструментария для исследования преданности организации [1]. Большая часть методик измерения организационной преданности представлена в виде опросников, содержащих вопросы или утверждение об отношении сотрудников к своей организации, посвящена отдельным аспектам и характеристикам профессиональной деятельности. Подобные методики направлены на выявление уровня фактической преданности сотрудников, то есть преданности к организации, в которой они работают на данный момент. Для снижения рисков получения социально одобряемых ответов используются шкалы лжи, вопросы-инверсии или же дополнительные вопросы, не касающиеся преданности организации [6].

Выбор методов исследования обусловлен поставленной целью и требованиями к проведению психологических исследований. В ходе исследования использовались следующие методики:

1. Анкета с открытыми вопросами К.Ю. Охотницкой [5].
2. Методика «Преданность организации» В.О.Розановой [6].

Перейдем к характеристикам методик, которые были использованы в исследовании.

1. Анкета с открытыми вопросами К. Ю. Охотницкой предполагает дописывание незаконченных предложений на бланке с инструкцией. Как материал для исследования предлагались, в частности, такие предложения:

1) «На Ваш взгляд, преданность организации - это...»,

2) «Условия, которые могут повлиять на повышение чувства преданности у Вас и Ваших коллег по организации...»,

3) «Если бы Вы были руководителем Вашей организации, чтобы Вы сделали, прежде всего, для повышения уровня преданности Ваших сотрудников...».

Также респондентам было предложено выбрать уровень преданности организации (высокий, низкий, средний).

2. Методика «Преданность организации» В.О.Розановой [6] используется для определения уровня заинтересованности сотрудников в работе организации. Состоит из 15 утверждений, на которые респондентам нужно ответить, используя пятибалльную шкалу, где ответу «не согласен» соответствует 1 балл, а ответ «полностью согласен» оценивается в 5 баллов.

Основываясь на имеющихся в литературе подходах [1; 2; 3; 4; 5], *преданность персонала организации* - это устойчивое эмоциональное отношение персонала к организации, которое характеризуется принятием организационных целей и норм, отождествлением с организацией, желанием прилагать значительные усилия ради обеспечения эффективной деятельности организации, выраженным стремлением как можно дольше оставаться членом этой организации.

Для реализации поставленной задачи нами был проанализирован уровень понимания госслужащими значение феномена «преданность организации» (табл. 1). Для обработки результатов исследования использовалась процедура контент-анализа.

Данные, представленные в табл. 1, свидетельствуют о значительном количестве (50%) госслужащих, которые определяют преданность организации как долг служащих и руководства качественно выполнять должностные обязательства, действовать в соответствии с интересами организации и разделять их, ответственно относиться к профессиональной деятельности, ежедневным упорным трудом повышать собственный профессиональный уровень и добиваться высоких результатов работы. А также желание много лет оставаться членом этой организации.

Таблица 1

**Определение понятия «преданность организации»
персоналом госслужбы (% от общего количества респондентов)**

Определение понятия «преданность организации»	%
Добросовестное выполнение служебных обязанностей	50%
Адекватная зарплата	12,5%
Интересная работа, удовольствие от выполняемой работы в конкретной организации	12,5%
Комфортные условия труда	6,25%
Уважение к людям, стремление работать, чтобы помочь людям	6,25%
Доброжелательное отношение сотрудников к организации	6,25%
Личная ответственность каждого работника за свое направление	6,25%

Гораздо меньший процент (12,5%) респондентов вкладывает в понятие преданности организации уровень зарплаты, который пропорционален объему выполняемых обязанностей и должностных инструкций. Хотя, несмотря на низкую зарплату, респонденты указывают высокий и средний уровень преданности организации, ни один из респондентов не указал низкий уровень преданности организации.

Также 12,5% респондентов рассматривают преданность персонала организации как интересную работу, удовольствие от выполняемой работы в конкретной организации. Ведь эмоциональная составляющая преданности организации занимает едва ли не ведущую роль.

Достаточно низкий процент (6,25%) респондентов вкладывает в понятие преданности организации комфортные условия труда, т. е. обеспечение рабочего места современной техникой и т.д.

6,25% респондентов считают, что преданность организации предусматривает наличие взаимопонимания и взаимопомощи среди коллег и руководства в коллективе, согласованную работу коллектива как одной команды, отношение к коллективу как к семье.

6,25% респондентов определили преданность организации как стремление работать, чтобы помогать. При этом большую роль имеет уважительное отношение не только к коллегам, но и к клиентам и гражданам, обратившихся к госслужащим.

6,25% респондентов определили преданность организации как личную ответственность каждого работника за свое направление работы.

В процессе исследования было выделено четыре группы условий, которые, по мнению респондентов, влияют на формирование преданности организации.

Первую группу (48%) создали условия, которые касаются адекватной оценки профессиональной деятельности госслужащих и удовлетворение их материальных потребностей («справедливая оплата труда», «материальное стимулирование», «повышение зарплаты», «материальное вознаграждение», «материальное поощрение (премии, надбавки) при добросовестном исполнении служебных обязанностей и достижении положительных результатов по направлениям деятельности госслужащих» и т.д.).

Ко *второй группе* (24%) относятся условия, которые имеют отношения к уважительному отношению коллег («благоприятный психологический климат в коллективе», «взаимопонимание между коллегами», «профессионализм коллег», «корректность и доброжелательное отношение,» и т. п.).

К *третьей группе* (24%) относятся условия, которые касаются признания руководством заслуг госслужащих («уважительное отношение руководства», «поручение руководством ответственных задач», «справедливость», «взаимопонимание с руководством», «поддержка руководителя в решении насущных проблем», «уровень заботы со стороны руководства», «взаимопонимание с руководством» и др.).

Четвертую группу (4%) составляют условия работы (обеспечение рабочего места необходимой техникой и соответствующими средствами), «наличие рабочего места» и т.д.).

Отвечая на вопрос «Если бы Вы были руководителем Вашей организации, чтобы Вы сделали, прежде всего, для повышения уровня преданности Ваших сотрудников...», респонденты дали ответы, которые мы разделили на **пять основных групп**:

Первая группа (37,5%) касается зарплаты («повышение зарплаты», «достойная зарплата», «материальное поощрение работников», «система материальных поощрений (льготы, награды)» и др.)

Вторая группа (21,88%) это разнообразные поощрения («организация для преданных сотрудников туров и экскурсий», «заинтересованность работой», «поощрения лучшего выполнения должностных обязанностей»). Стоит отметить, что в эту группу входят не материальные поощрения, а скорее «духовные» в виде экскурсий, предоставление привилегий, признание работников и т. п.

К *третьей группе* (18,75%) относится улучшение психологического климата в коллективе, а именно («улучшение психологического климата в подразделениях организации», «создание комфортного микроклимата в коллективе», «личные беседы с каждым госслужащим (с глазу на глаз) для выяснения, что является проблемным в работе для него, что можно подправить, чем помочь», «похвала за добросовестно выполненную работу», «доброжелательность в отношениях в коллективе» и т. п.).

Четвертую группу (12,5%) составляют улучшения условий труда («комфортные условия труда», «повышение уровня условий труда (орг. техника, мебель»).

Пятая группа (9,3%) это «Справедливое и толерантное отношение руководства к подчиненным»: профессионализм», «справедливость», «требовательность к выполнению устава служащего», «толерантное отношение к подчинённым», «определение конкретных заданий в соответствии с должностными обязанностями», «развитие чувства взаимопомощи».) То есть госслужащие определяют ведущую роль руководства в формировании преданности организации у своих подчиненных.

Также респондентам было предложено указать уровень преданности организации (высокий, низкий, средний). Полученные данные свидетельствуют о том, что 60% исследуемых респондентов считают, что у них высокий уровень преданности организации, в которой они работают, 40% исследуемых считают свой уровень преданности организации средним.

Но полученные результаты методики «Преданность организации» показали, что у госслужащих, принимавших участие в нашем исследовании, обнаружен низкий коэффициент уровня преданности организации, а именно у 72% опрошенных (18 человек).

Средний уровень преданности выявлено у 16% респондентов (4 человека), высокий уровень преданности у 8% опрошенных (2 человека) и 4% (то есть один госслужащий) вообще желают сменить место работы.

При этом, отвечая на вопрос предыдущей анкеты «По вашему мнению, какой у Вас уровень преданности организации в которой Вы работаете?», большинство респондентов указало на высокий уровень преданности организации 60 % (15 человек) и 40 % (10 человек) определило собственный уровень преданности организации как средний, при этом ни один из респондентов не указал на низкий уровень или желание сменить работу.

Полученные результаты методики «Преданность организации» у респондентов, которые в анкете указывали средний уровень преданности персонала (40%) совпадали, в отличие от работников, которые указывали на высокий уровень преданности организации (60%), но полученные результаты благодаря методике показали различие в восприятии госслужащими преданности и имеющимися результатами методики «Преданность организации».

Выводы:

Проведенное исследование показало, что госслужащие понимают преданность как добросовестное исполнение служебных обязанностей и интересную работу, удовольствие от выполняемой профессиональной деятельности в конкретной организации.

В процессе исследования выделено четыре группы условий, которые, по мнению опрошенных, влияют на формирование преданности персонала организации. Согласно результатам методики «Преданность организации» можно прийти к выводу, что у госслужащих преобладает низкий уровень преданности персонала организации (72%), и в меньшинстве (16%) обнаружен средний уровень преданности персонала организации.

Полученные результаты свидетельствуют о необходимости разработки практических рекомендаций по повышению уровня преданности персонала организации.

Литература:

1 Грубі Т.В. Теоретичний аналіз основних підходів до визначення відданості організації / Т.В. Грубі / Проблеми особистості в сучасній науці: результати та перспективи дослідження, 18-19 квітня 2013 р., м. Київ.: тези XV міжнародної конференції молодих науковців / За ред. І.В.Данилюка, І.В.Ващенко. – К.:ОВС, 2013. - С. 26-28.

2 Доминяк В.И. Различные подходы к феномену лояльности и безопасность организаций / В.И. Доминяк // Теория и практика становления и развития школы безопасности (научные, учебные, методические и организационные аспекты) : сб. тезисов докладов Всероссийской научно-практической конференции. - СПб.: Изд-во РГПУ им. А.И. Герцена, 2001. - С. 31-32.

3 Карамушка Л.М. Психологія відданості персоналу організації (на матеріалі діяльності банківських структур): монографія / Л.М.Карамушка, І.А. Андреева. – К.-Львів : Галицький друкар, 2012. – 212 с.

4 Неглядова В.В. Система управління сатисфакцією лояльності персоналу підприємства / В.В. Неглядова [Електронний ресурс] // Портал Національної бібліотеки України імені В.І. Вернадського. - 2010. - Режим доступу: http://www.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/VSWU/2011_7_2/Negladkova.pdf

5 Охотницька К.Ю. Теоретичний аналіз феномену відданості організації. Підходи зарубіжних авторів / К.Ю. Охотницька // Актуальні проблеми психології. Том 1 : Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія : зб. наукових праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України /за ред. С Д. Максименка, Л. М. Карамушки. - К. : Наук, світ, 2012. - Ч. 32. - С. 304-308.

6 Сардак О.В. Управління лояльністю персоналу підприємств в умовах ринкової економіки / О. В. Сардак [Електронний ресурс] // Портал Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського - 2010. - Режим доступу: http://www.nbu.gov.ua/portal/soc_gum/Vdnuet/econ/2010