

СУТНІСТЬ ТА ЗМІСТ ПРИХИЛЬНОСТІ ПЕРСОНАЛУ ОРГАНІЗАЦІЇ

З позицій об'єктивної необхідності гуманізації менеджменту в сучасних умовах господарювання виконано обґрунтування актуальності вивчення феномену прихильності працівника організації, що надала йому робоче місце, з використанням полідисциплінарного підходу розроблено концептуальну схему формування програми її дослідження, визначено ознаки позитивного впливу прихильності на трудову поведінку, запропоновано заходи керівництва організації для впорядкування і розвитку прихильності персоналу, варіант інформаційного забезпечення аналізу рівня розвитку вимушеної, нормативної та афективної прихильності персоналу.

Ключові слова: гуманізація менеджменту, персонал, емоційний стан, прихильність, трудова поведінка, впорядкування.

Постановка проблеми. Сучасні керівники відчують значне ускладнення своєї роботи, необхідність гуманізації інструментів впливу на трудову активність персоналу. Не тільки зовнішнє, але і внутрішнє середовище організації почало мінятися швидко і непередбачувано. Цьому сприяє зростання інформаційного і інтелектуального насичення трудових процесів, розвиток освіти персоналу, поява підлеглих, які володіють вищою компетентністю порівняно з керівниками. Тому не стільки проблеми вдосконалення техніки, технології і навіть інформаційного забезпечення почали їх турбувати, скільки нова роль і функції творчих співробітників, вимагаючих прикципов нових інструментів, які впливають на використання їх робочої сили. Критичним ресурсом організації сьогодні стала не стільки здатність кваліфікованого працівника якісно виконувати роботу, скільки умови, які формують його бажання продуктивно працювати.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Через інформаційну та інтелектуальну насиченість економічного середовища традиційна модель працівника «виконавець», що припускає майже повне підпорядкування трудових операцій стандартній технології, швидко доповнюється моделями «інтрапренера» і «інтелектуального капіталіста», здатних і бажаних вносити творчість в роботу [1]. Контроль їх праці ускладнюється, вони вимагають до себе пошани, як до особи, яка має право на свободу ухвалення рішень у робочій ситуації. Підвищується психологічне навантаження як на підлеглих, так і на керівників.

П. Вейл, таким чином, коментує цей факт: «Чи існує межа можливостей менеджера в сучасних умовах, непередбачуваних, мінливих і невизначених? В наші дні, мабуть, ніхто не сумнівається в необхідності швидкої орієнтації в безперервно змінних ситуаціях, але при цьому рідко хто згадує про те, що наша психіка наближається до свого роду червоної відмітки, як в паровому казані, тобто до стану, коли вже неможливо оволодіти ситуацією. Ми вважаємо за краще не думати про це, оскільки це цього нас привчила сформувавши наше мислення культура менеджменту» [2, с. 3].

На необхідність освоєння новітньої культури управління, що враховує перетворення часу і емоцій на найважливіші економічні чинники, вже відреагували престижні бізнес-школи. Так, головна акредитаційна організація американських бізнес-шкіл в квітні 2002 року зробила висновок: «Програми MBA є мало корисними в світі справжнього бізнесу, їм особливо не вистачає викладання практичних навиків управління людьми» і опублікувала рекомендації по вдосконаленню освіти через формування таких управлінських здібностей, як уміння вести переговори, лідерський потенціал, уміння пристосовуватися до змін, брати на себе відповідальність за ухвалені рішення [3, с. 21]. В. Заболотний, досліджуючи стан економічної освіти в Україні, робить аналогічні рекомендації: «Бізнес-школи повинні пропонувати більше дисциплін у сфері комунікативних дисциплін, лідерства, управління персоналом, психології» [4, с. 22]. Ці заходи в системі освіти розвиватимуть у майбутніх керівни-



ків колективів здібності до подолання інертності в роботі підлеглих. На користь гуманізації менеджменту свідчать узагальнення особливостей освіти керівників провідних компаній світу: «Серед японських керівників вищого рівня не більше половини мають інженерну освіту, а в США 20 %, інші – юристи, соціологи, психологи, коротше гуманітарії. У СНД вище керівництво на 80 % складало інженери» [5, с. 52]. Ця тенденція поки що не подолана, хоча необхідність використання соціально-психологічних технологій вже усвідомлюється, вони включені в різні тренінгові заняття, курси підвищення кваліфікації менеджерів різного рівня.

Багато в чому може зменшити напруженість роботи з персоналом наявність у нього такої якості, як прихильність організації. Зарубіжні і вітчизняні автори підручників з менеджменту поки що обережно, але вводять в їх зміст розділи і параграфи, пов'язані з соціально-психологічними інструментами впорядкування трудової поведінки персоналу. Але час настійно вимагає інтенсифікації цього процесу.

Метою статті є узагальнення досліджень прихильності представниками різних наук, що працюють з трудовою поведінкою людини, і пропозиція концептуальної схеми впорядкування ідей, представлених в них.

Виклад основного матеріалу дослідження. Оскільки дослідження прихильності персоналу не є традиційним, необхідно визначитися з тлумаченням головних термінів. Фахівці в області організаційної поведінки і менеджменту вважають надзвичайно корисним використання при побудові механізмів впливу на неї поняття прихильності, але визначають її суть по-різному. Ф. Лютенс вважає, що відданість безпосередньо пов'язана з лояльністю співробітників до своєї організації і в той же час є безперервним процесом, за допомогою якого працівники виражають свою турботу про організацію, її досягнення успіху і процвітання [6, с. 149]. О. Ястремська і Н. Боркова, виконавши усестороннє узагальнення публікацій, присвячених темі лояльності персоналу і менеджерів органі-

зації, не погоджуються з ототожненням понять «лояльність» і «прихильність». На їх думку прихильність є психологічним феноменом, що відображає незмінне відношення до якого-небудь об'єкту. Тому вони пропонують для дослідження резервів підвищення якості менеджменту використовувати лояльність як динамічніше порівняно з прихильністю поняття, яке може змінюватися під впливом різних чинників [7, с. 92].

Дж. Грінберг, Р. Бейрон визначають організаційну прихильність як ступінь, з якою людина ототожнює себе з організацією, в якій вона працює, відчуває свою причетність до неї і/або хоче продовжувати працювати в цій організації [8, С. 214]. Р. Дафт асоціює прихильність з поняттям організаційного громадянства і знаходить її зв'язок з робочою поведінкою: «Знання про те, чому люди поведуться так, а не інакше, може стати основою позитивного керівництва. Менеджери можуть стимулювати так зване організаційне громадянство – робочу поведінку, що виходить за межі посадових вимог і забезпечує досягнення успіху організації» [9, с. 534]. Він вважає, що прихильні працівники розділяють точку зору керівника і з ентузіазмом виконують його розпорядження [9, с. 575].

М. Армстронг приводить думку Р. Маудрея і його співавторів про три компоненти прихильності працівника організації: ототожнення себе з цілями і цінностями організації; бажання бути частиною організації і бажання проявляти зусилля від імені організації. Він також цитує визначення Дж. Салансика: «Прихильність – це стан, при якому дії людини залежать від переконань, що підтримують його діяльність і його власну причетність». Т. Кабаченко вважає, що під цим терміном можна розуміти емоційно позитивне відношення працівника до організації, що припускає готовність розділяти її цілі і цінності, а також напружено працювати в її інтересах [10, с. 279].

Докладне дослідження суті прихильності працівника організації виконують психологи. Так, М. Магура визначає її таким чином: «Прихильність – психологічне

утворення, що включає позитивну оцінку працівником свого перебування в організації, намір діяти на благо цієї організації ради її цілей і зберігати своє членство в ній. Відсутність прихильності виражається у відчуженні працівника від організації».

Узагальнюючи приведені вислови з приводу суті прихильності вважаємо за можливе в контексті зв'язку з трудовою поведінкою персоналу розглядати її як рівень ототожнення працівника з організацією, в якій він працює, відчуває свою причетність до неї і прагне продовжувати працювати в цій організації.

Виконане Е. Чернякевич дослідження прихильності цікаве тим, що вона пов'язує цей феномен з формуванням нового типу поведінки персоналу, сприяючого пристосуванню виробничої діяльності до змінної соціально-економічної ситуації. Цей фахівець вважає тему прихильності надзвичайно актуальною для дослідження соціальними психологами, оскільки вона теоретично і практично мало розроблена, термінологічно заплутана, емпірично майже не вивчена, що стосується фахівців в області управління персоналом її тим більше можна вважати за над актуальну [11]. В зв'язку з цим можна звернути увагу на висновки психолога: «Аналіз підходів показав нам складність у визначенні специфічних особливостей прихильності. В результаті різноманіття підходів розчиняється суть феномену прихильності і його зміст, втрачається унікальність зв'язку з особою» [11]. Реагуючи на це зауваження, а також підводячи підсумки вивченню інших публікацій, пропонуємо схему дослідження прихильності і її впливу на трудову поведінку персоналу, представлену на рис. 1.

У роботах з управління персоналом для характеристики відношення людини до організації, в якій вона працює, живляються такі поняття, як «толерантність», «лояльність», «залученість». Вони іноді розглядаються як синоніми терміну «прихильність», хоча насправді характеризують різну якість стосунків людини із соціальним оточенням. Дослі-

дженнями встановлено, що психологи, соціальні психологи, розглядають толерантність, лояльність, залученість як особливий стан психологічного настрою людини у взаєминах із соціальним оточенням. Конкретніше їх зміст, адаптований до використання для діагностики сприйняття працівником людей, які оточують його на роботі, обумовлений різними першопричинами трудової поведінки. Толерантність обумовлена здебільшого відсутністю можливості знайти кращу роботу, страхом втратити робоче місце; лояльність породжується відчуттям справедливості обміну того, що працівник віддає організації, на те, що отримує від неї; залученість характеризує щире переконання працівника в доцільності напруженої праці на користь організації і захисту її інтересів. Ключові слова у визначеннях цих понять дозволяють допустити, що всі емоційні стани людини відображають різний рівень прихильності: під толерантністю можна розуміти терпимість; під лояльністю – коректність, доброзичливість; під залученістю – відчуття важливості, інтересу, прагнення зробити щось корисне для забезпечення ефективного зв'язку з соціальним оточенням. Якщо охарактеризувати ці стани головним мотивом працівника, то толерантність можна відобразити словосполученням «мені треба», лояльність – «я повинен», залученість – «я хочу». Кожен варіант емоційного сприйняття людиною соціального оточення обумовлює психологічний зміст прихильності. У багатьох публікаціях (наприклад [12, 13]) виділені такі форми прихильності як вимушена, нормативна, афективна. Вимушена прихильність – установка людини продовжувати свою роботу в якій-небудь організації з тієї причини, що у неї немає варіантів іншого робочого місця, вона вимушена працювати в організації, яка дала робоче місце.



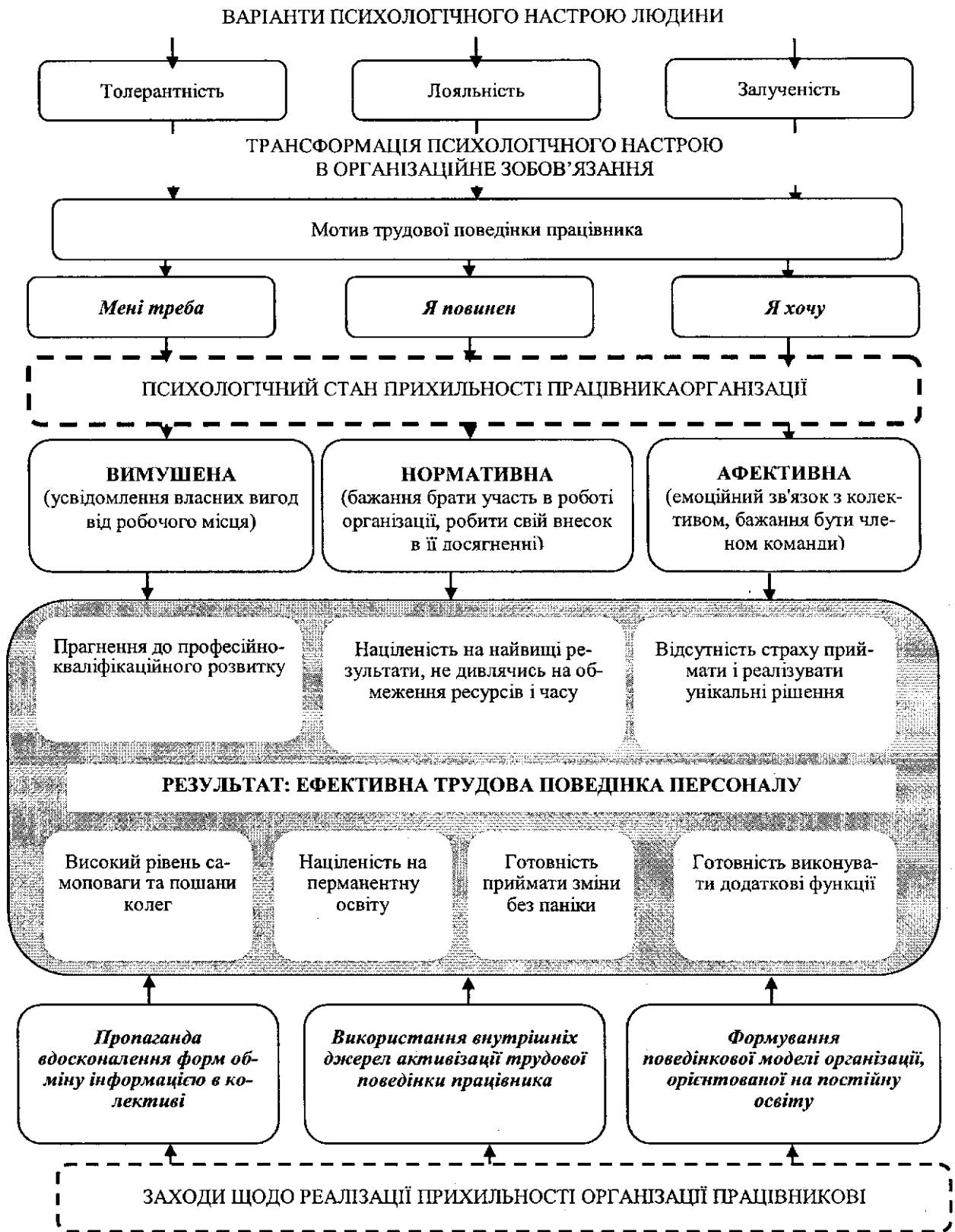


Рис. 1. Вплив прихильності на трудову поведінку персоналу

Цей різновид прихильності формується здебільшого толерантністю людини, вона пов'язана з ідентифікацією, усвідомленням нею власних вигод. Нормативна прихильність – вибір людиною варіанту

продовжувати працювати в організації, оскільки вона має зобов'язання відносно інших людей, які здатна виконати, працюючи саме в цій організації. Така прихильність обумовлена станом лояльності пра-

цівника, відображається в бажанні брати участь в житті колективу, робити свій внесок у високі результати організації. Афективна прихильність означає позитивне емоційне сприйняття працівником цінностей організації, повне ототожнення себе з нею, стійкий намір залишатися надовго в цій організації. Цей варіант прихильності найбільш бажаний для підприємства, особливо відносно талановитих працівників. Він відтворює емоційний зв'язок працівника з колективом, свідоме бажання бути тривалий час членом команди.

Організація для забезпечення збереження і розвитку прихильності собі співробітників повинна розвивати і свою прихильність тому персоналу, який представляє інтелектуальний капітал організації. Для цього у керівників мають бути знання і навички реалізації таких заходів: вдосконалення комунікативних процесів, ділового спілкування в колективі; використання внутрішніх джерел активізації трудової поведінки співробітників з орієнтацією на моделі «виконавець», «інтрапренер», «інтелектуальний капіталіст», використання соціально-психологічних і освітньо-виховних технологій впливу на трудову активність персоналу.

Для формування інформаційного забезпечення дослідження прихильності персоналу були вивчені анкети і опитувальники, представлені в публікаціях Ф. Лютенса, Л. Карташової, Т. Никонової, Т. Соломанідіной, М. Пулу, М. Уорнера, а також характеристики прихильності, представлені в роботах Дж. Грінберга, Р. Бейрона, Т. Кабаченко, М. Армстронга, Р. Дафта. В кінцевому результаті для експериментальної перевірки пропонується наступний перелік ознак різних варіантів прихильності.

Вимушену прихильність працівника організації характеризують такі його вислови: я не завжди буваю задоволений роботою своєї організації, але повинен залишатися в ній через страх втратити роботу; якби я мав можливість змінити місце роботи, я б зробив це, але мене лякає безробіття; часто думаю, що мені пора йти з організації; відчуваю себе некомфортно на робочому місці; часто думаю, що мені не хо-

четься йти на роботу; іноді з радістю уявляю своє звільнення.

До ознак нормативної прихильності відносяться такі переконання працівника: навіть моє короткострокове безробіття сильно відіб'ється на доходах моєї сім'ї; робота для мене це спосіб заробітку, останнє мене не хвилює; я знаю, що моя робота означає багато що для моєї сім'ї; відчуття обов'язку перед сім'єю ніколи не дозволить мені кинути цю роботу; я вважаю, що кожна людина зобов'язана працювати, не дивлячись на те, подобається їй робоче місце чи ні; мене хвилює той факт, що моє звільнення болісно відіб'ється на колективі.

Афективну прихильність працівника характеризують такі його переконання: я пишаюся тим, що працюю в цій організації; я знаю і визнаю основні цілі і цінності колективу; навіть якщо в організації з'являються проблеми, я вірю, що вони тимчасові; я сподіваюся, що мені не доведеться міняти роботу, моє звільнення буде для мене болісним; я готовий боротися з проблемами, які можуть нашкодити моїй організації; я і моя організація – одне ціле.

Висновки та перспективи подальших досліджень. Проведений аналіз та узагальнення засвідчили, з одного боку, актуальність дослідження прихильності в контексті гуманізації менеджменту, з іншого, – необхідність формулювання і експериментальної перевірки гіпотез з управління цим явищем, організації додаткових досліджень цього феномену, визначення чинників, що впливають на нього, зв'язку прихильності персоналу з трудовою поведінкою, обґрунтування і розробки нових адекватних інструментів впливу. Подальші дослідження слід зосередити на кількісно-якісній діагностиці прихильності і її зв'язку з трудовою поведінкою персоналу.

Література

1. Полубедова А. О. Діагностика поведінкової компоненти трудової активності персоналу / А. О. Полубедова, О. В. Душка // Коштові економічні науки: Науково-технічний збірник, 2012. – Вип. 102. – С. 401–405.



2. Вейл П. Искусство менеджмента. М., 1993. / В кн. Райгородский Д. Я. Психология руководства. – Учебное пособие для факультетов: психологических, экономических и менеджмента. – Самара: Издательский Дом «Бахрах-М», 2005. – 768 с.

3. Джойс Доріа Що потрібно бізнесу від бізнес-шкіл / Джойс Доріа, Граціо Розанські, Ед Коден // Синергія. - № 2 (6). – 2003. – С. 20-23.

4. Заболотний В. Забезпечення якості програм MBA та бізнес-освіти в Україні / В. Заболотний // Синергія. - № 2 (6). – 2003. – С. 20–23.

5. Хроленко А. Т. Самоменеджмент. – М.: Экономика, 1996. – 138 с.

6. Лютенс Ф. Организационное поведение: Пер. с англ. 7-го изд. – М. : ИНФРА-М, 1999. – XXVIII. – 692 с.

7. Ястремська О. М. Лояльність персоналу та критерії її визначення / О. М. Ястремська, Н. В. Боркова // Економіка розвитку. – 2008. - № 2 (46). – С. 90-93.

8. Джеральд Гринберг, Роберт Бейрон Организационное поведение: от теории к практике / Дж. Гринберг, Р. Бейрон; [Пер. с англ.: О.В Бредихина, В.Д. Соколова]. – М. : ООО «Вершина», 2004. – 912 с.

9. Дафт Р. Менеджмент. 6-е изд. / Пер. с англ. – СПб. : Питер, 2006. – 864 с.

10. Психология в управлении человеческими ресурсами: Учебное пособие / Т. С. Кабаченко. – СПб. : Питер, 2003. – 400 с.

11. Чернякевич Е. Ю. Приверженность организации как ценностно-нравственная установка личности : автореф. дис на соискание наук. степени канд. психол. наук : спец. «Социальная психология» / Е. Ю. Чернякевич. – Санкт-Петербург, 2010. – 23 с.

12. Армстронг М. Практика управления человеческими ресурсами. 8-е издание / М. Армстронг : Пер. с англ. под ред.

С.К. Мордовина. – СПб.: Питер, 2004. – 832 с.

13. Армстронг М. Стратегическое управление человеческими ресурсами / М. Армстронг : Пер. с англ. – М.: ИНФРА-М, 2002. – 328 с.

References

1. Polubiedova A. O. Diagnostika povedinkovoi komponenti trudovoi aktivnosti personalu / A. O. Polubiedova, O. V. Dushka // Komunal'ne hospodarstvo mist. Eco - omichni nauki: Naukovo-tekhnichnii zbirnik, 2012. – no. 102. – Pp. 401–405.

2. Veyl P. Iskusstvo menedzhmenta. - M., 1993. / V kn. Raygorodskiy D. YA. Psihologiya rukovodstva. – Uchebnoe posobie dlya facul'tetov: psihologicheskikh, ekonomicheskikh i menedzhmenta. - Samara: Izdatel'skiy dom «Bakhrakh-M», 2005. – 768 p.

3. Dzh. Doria Shcho potribno biznesu vid biznes-shkil / Dzh. Doria, G. Rozans'ki, E. Kodен // Sinergiya. – no 2 (6). – 2003. – Pp. 20–23.

4. Zabolotnii V. Zabezpechennya yakosti program MBA ta biznes-osviti v Ukraini / V. Zabolotnii // Sinergiya. – no 2 (6). – 2003. – Pp. 20–23.

5. Khrolenko A. T. Samomenedzhment / A. T. Khrolenco. – M.: Ekonomika, 1996. – 138 p.

6. Lyutens F. Organizatsionnoe povedenie: Per. s angl. – 7-e izd. – M. : INFRA-M, 1999. – XXVIII. – 692 p.

7. Yastrems'ka O. M. Loyal'nist' personalu ta kriterii ii viznachennya / O. M. Yastrems'ka, N. V. Borkova // Ekonomika rozvitku. – 2008. – no 2 (46). – Pp. 90–93.

8. Dzh. Grinberg Organizatsionnoe povedenie: ot teorii k praktike / Dzh. Grinberg, R. Beyron; [Per. s angl.: O. V. Bredikhina, V. D. Sokolova]. – M. : ООО «Verzhina», 2004. – 912 p.



9. Daft R. Menedzhment. – 6-e izd. / Per. s angl. – SPb.: Piter, 2006. – 864 p.

10. Psikhologiya v upravlenii chelovecheskimi resursami: Uchebnoe posobie / T. S. Kabachenko. – SPb.: Piter, 2003. – 400 p.

11. Chernyakevich E. YU. Prive-zhennost' organizatsii kak tsennostno-nravstvennaya ustanovka lichnosti: avtoref. diss na soiskanie nauch. stepeni kand. psikhol. nauk: spets. «Sotsial'naya psikhologiya» /

E. YU. Chernyakevich. – Sankt-Peterburg, 2010. – 23 p.

12. Armstrong M. Praktika upravlen-ya chelovecheskimi resursami. 8-e izdanie / M. Armstrong: Per. s angl. pod red. S. K. Mordovina. – SPb.: Piter, 2004. – 832 p.

13. Armstrong M. Strategicheskoe upravlenie chelovecheskimi resursami / M. Armstrong : Per. s angl. – M.: INFRA-M, 2002. – 328 p.

Доронин А. В., Полубедова А. А.

Суцність і зміст приверженності персоналу організації

С позиций объективной необходимости гуманизации менеджмента в современных условиях хозяйствования выполнено обоснование актуальности изучения феномена приверженности работника организации, предоставившей ему рабочее место, с использованием полидисциплинарного подхода разработана концептуальная схема формирования программы ее исследования, определены признаки положительного влияния приверженности на трудовое поведение, предложены мероприятия руководства организации для упорядочения и развития приверженности персонала, вариант информационного обеспечения анализа уровня развития вынужденной, нормативной и аффективной приверженности персонала.

Ключевые слова: гуманизация менеджмента, персонал, эмоциональное состояние, приверженность, трудовое поведение, упорядочение.

Doronin A. V., Polubedova A. A.

Nature and scope of personnel organization commitment

From the standpoint of an objective need for the humanization of management in the contemporary economy is justified the relevance of studying the phenomenon of employee commitment to the organization that have given him a job, using a multidisciplinary approach, a conceptual diagram of the formation program of research, identified the signs of a positive impact on the labor commitment behavior, proposed measures for the management of the organization ordering and commitment of staff development, alternative analysis of the level information support the development of a forced, normative and affective commitment of staff.

Keywords: humanization of management, staff, emotional state, adherence to, labor behavior regulation.

Рецензент: Тридід О. М. – доктор економічних наук, професор, директор Харківського інституту банківської справи Університету банківської справи Національного банку України, м. Харків, Україна.

Reviewer: Tridid O. – Professor, Ph.D. of Economics, Director of the Kharkiv OnBanking Institute University of Banking of the National Bank Ukraine, Kharkov, Ukraine.

e-mail: khibs@khibs.edu.ua

Стаття подана
22.08.2012 р.

