

ОСОБЛИВОСТІ ВІДДАНОСТІ ПЕРСОНАЛУ ОРГАНІЗАЦІЇ В ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ

У статті проаналізовано теоретичну літературу зарубіжних, російських та вітчизняних вчених з відданості персоналу організації. Виявлено, що у працівників державної служби переважає низький та середній рівні відданості персоналу організації. Отримані результати свідчать про необхідність розробки практичних рекомендацій щодо підвищення рівня відданості персоналу організації.

Ключові слова: відданість, персонал, організація, рівні відданості, державний службовець, міська рада, дослідження.

Постановка проблеми. Відданість персоналу організації є одним із важливих психологічних чинників забезпечення ефективної діяльності сучасних організацій. Ця проблема є особливо актуальною для працівників державної служби, діяльність яких має певну специфіку (перенасиченість контактами, велика відповідальність, порівняно низька заробітна плата тощо). Це все зумовлює максимальну концентрацію персоналу на робочому місці та вимагає значної віддачі зусиль працівників.

Теоретичний аналіз літератури свідчить про те, що проблема відданості організації відображена у працях багатьох авторів. У зарубіжній психології проблема відданості персоналу організації досліджувалася такими вченими, як Н. Аллен, Х. Беккер, С. Бернард, Дж. Груб, Р. ван Дік, Р. Дунхем, М. Кастаньєда, Р. Кнуп, Д. Колемен, Ф. Лютенс, Дж. Мейер, П. Мучинські, Т. Саммерс, Л. Тейлор та ін.

У російській психології проблема формування відданості персоналу організації є достатньо новою, і досліджена вона значно менше. Результати опрацювання даної проблеми знайшли певне відображення у працях таких дослідників, як Ю. Г. Васильєва, В. Д. Доміняк, А. К. Калабін, А. В. Ковров, С. А. Ліпатов, М. І. Магура, О. Г. Овчинникова, Б. Г. Ребзуєв, К. В. Харський та ін.

В українській психології висвітлено лише окремі аспекти проблеми відданості персоналу організації у працях І. А. Андрєєвої, Т. В. Зайчикової, Л. М. Карамушки, Н. Г. Лебедевої, С. Г. Нікітенка, К. Ю. Охотницької та ін.

Мета нашого дослідження полягає у визначенні змісту та рівня відданості організації в державних службовців.

Для реалізації цієї мети слід виконати наступні завдання:

- 1) дослідити розуміння поняття "відданість персоналу організації" працівниками державної служби;
- 2) дослідити чинники, що можуть впливати, на думку опитаних, на підвищення відданості персоналу організації;
- 3) визначити рівень відданості організації в персоналу державної служби та чинники, що впливають на процес її становлення.

Методика та процедура дослідження. З метою визначення рівня відданості персоналу організації в працівників державної служби було досліджено 25 працівників Кам'янець-Подільської міської ради. Вік респондентів коливався від 23 до 55 років. Середній вік становив 38 років. Стаж роботи респондентів коливався від 1 до 21 року, середній показник стажу становив 9 років. Серед опитаних 84% (21 особа) жінки, 16% (4 особи) чоловіки.

Варто зауважити, що існують певні труднощі у виборі та розробці діагностичного інструментарію для дослідження відданості організації [9]. Більша частина методик вимірювання організаційної відданості персоналу, яка представлена у вигляді опитувальників, присвячена окремим аспектам і характеристикам їх роботи у ній. Як правило, подібні методики спрямовані на виявлення рівня фактичної відданості співробітників, тобто відданості до організації, в якій вони працюють на даний момент [8].

Вибір методів дослідження продиктований поставленою метою й вимогами щодо проведення психологічних досліджень. У ході дослідження були використані такі методики: Анкета з відкритими питаннями К. Ю. Охотницької [7], методика "Відданість організації" В. О. Розанової [8], опитувальник "Задоволеність працею" О. О. Грачева [8], опитувальник "Оцінка лояльності (шкала Терстоуна) [1].

Перейдемо до характеристик методик, які були використані в емпіричному дослідженні.

1. Анкета з відкритими питаннями К. Ю. Охотницької передбачає дописування незакінчених речень на бланку з інструкцією. Пропонувалися такі речення:

- 1) "На Ваш погляд, відданість організації – це...";

2) "Умови, що можуть впливають на підвищення почуття відданості у Вас та Ваших колег щодо організації такі...";

3) "Якби Ви були керівником Вашої організації, щоб Ви зробили, перш за все, для підвищення рівня відданості Ваших співробітників...".

Також респондентам було запропоновано обрати рівень відданості організації (високий, низький, середній) [7].

2. Методика "Відданість організації" В. О. Розанової використовується для виявлення зацікавленості співробітників у роботі організації. Складається з 15 тверджень, на які респондентам потрібно дати відповідь, використовуючи п'ятибальну шкалу, де відповіді "не згоден" відповідає 1 бал, а відповіді "повністю погоджуюся" – 5 балів [8].

3. Опитувальник "Задоволеність працею" О. О. Грачева використано з метою виявлення оцінки задоволеності професійною діяльністю респондентів. Кожен працівник, який брав участь у дослідженні, мав можливість дати суб'єктивну оцінку своїм стосункам з керівництвом, оточуючими, висловити задоволеність працею.

Опитувальник складається з 14 тверджень, на які необхідно дати один з п'яти варіантів відповідей, де відповіді "цілком задоволений" відповідає 1 бал, а відповіді "повністю не задоволений" – 5 балів [8].

4. Опитувальник "Оцінка лояльності (шкала Терстоуна)" складається з 36 тверджень, які стосуються ставлення респондента до організації, в якій він працює. На кожне твердження потрібно дати відповідь від 1 до 11, де кожна цифра – це оцінка респондентом запропонованого судження. Завдання респондента полягає в тому, щоб визначити власне ставлення до судження і розсортувати всі пред'явлені судження по градаціях. Градація 11 відповідає максимально позитивній оцінці судження, градація 1 – максимально негативній оцінці судження, а градація 6 – нейтральне ставлення до судження [1].

Аналіз результатів дослідження. Виходячи з наявних у літературі підходів [2; 3; 4; 5; 6; 8], *відданість персоналу організації* – це стійке емоційне ставлення персоналу до організації, яке характеризується прийняттям організаційних цілей та норм, ототожненням з організацією, бажанням докладати значних зусиль заради забезпечення ефективної діяльності організації, вираженим прагненням якомога довше залишатись членом цієї організації.

Для вирішення поставленого завдання нами було проаналізовано рівень розуміння працівниками державної служби значення феномену "відданість організації" (Таблиця 1). Для обробки результатів була використана процедура контент-аналізу.

Дані, які представлено в Таблиці 1, свідчать про високий відсоток (50%) працівників, які визначають відданість організації як обов'язок працівників та керівництва якісно виконувати посадові функції, діяти відповідно до інтересів організації та розділяти їх, відповідально ставитись до покладених на них завдань, своєю щоденною наполегливою ініціативною працею підвищувати власний професійний рівень та досягати високих результатів роботи заради ефективної діяльності організації.

Таблиця 1

**Визначення поняття "відданість організації" персоналом державної служби
(% від загальної кількості опитаних)**

"Відданість організації – це добросовісне виконання службових обов'язків"	50%
"Відданість організації – це адекватна заробітна плата"	12,5%
"Відданість організації – це цікава робота, задоволення від виконуваної роботи в конкретній організації"	12,5%
"Відданість організації – це комфортні умови праці"	6,25%
"Відданість організації – це повага до людей, прагнення працювати, щоб допомогти громадянам"	6,25%
"Відданість організації – це доброзичливе ставлення працівників до організації"	6,25%
"Відданість організації – це особиста відповідальність кожного працівника за свій напрямок роботи"	6,25%

Набагато менший відсоток (12,5%) респондентів вкладає в поняття відданості організації рівень заробітної плати, який є адекватним обсягу виконуваних обов'язків та посадових інструкцій. Але, незважаючи на низьку заробітну плату, респонденти вказують на високий та середній рівень відданості організації, жоден з респондентів не вказав на низький рівень відданості організації. Також 12,5% респондентів розглядають відданість організації як цікаву роботу, задоволення від виконуваної роботи в конкретній організації. Адже емоційна складова відданості організації займає чи не провідну роль.

Досить низький відсоток (6,25%) респондентів вкладає в поняття відданості організації комфортні умови праці, тобто забезпечення робочого місця сучасною технікою тощо. Крім того, 6,25% респондентів вважають, що відданість організації припускає наявність взаєморозуміння та взаємодопомоги між

колегами та керівництвом у колективі, злагоджену колективну роботу всіх працівників як однієї команди, ставлення до колективу як до сім'ї.

Небагато респондентів (6,25%) визначили відданість організації як прагнення працювати, щоб допомагати. При цьому велику роль відіграє шанобливе ставлення не лише до колег, але й до клієнтів та громадян, які звернулися до працівників державної служби. 6,25% респондентів визначили відданість організації як особисту відповідальність кожного працівника за свій напрямок роботи.

Також, у процесі дослідження було виділено *чотири групи умов*, які, на думку опитаних, впливають на формування відданості організації.

Першу групу (48%) утворили умови, які стосуються адекватної оцінки праці працівників та задоволення їхніх матеріальних потреб ("справедлива оплата праці", "матеріальне стимулювання", "підвищення заробітної платні", "матеріальна винагорода", "матеріальне заохочення при сумлінному виконанні службових обов'язків" тощо).

До другої групи (24%) належать умови, що стосуються шанобливого ставлення та поваги колег ("сприятливий психологічний клімат", "взаєморозуміння між колегами", "коректність, доброзичливе ставлення").

До третьої групи (24%) входять умови, які стосуються визнання керівництвом заслуг працівників ("шанобливе ставлення керівництва", "доручення керівництвом відповідальних завдань", "справедливість", "взаєморозуміння з керівництвом", "підтримка керівника у вирішенні нагальних проблем", "рівень турботи з боку керівництва" тощо).

Четверту групу (4%) складають умови роботи ("забезпечення робочого місця необхідною технікою та відповідними засобами", "наявність робочого місця" тощо).

Відповідаючи на запитання "Якби Ви були керівником Вашої організації, щоб Ви зробили перш за все для підвищення рівня відданості Ваших співробітників..." респонденти дали відповіді, які ми розділили на п'ять основних груп.

Перша група (37,5%) – підвищення заробітної плати ("підвищення зарплати", "достойна зарплата", "матеріальне заохочення працівників", "система матеріальних заохочень (пільги, нагороди)" тощо).

Друга група (21,88%) – заохочення ("організація для відданих працівників турів та екскурсій", "зацікавлення роботою", "заохочування до кращого виконання посадових обов'язків"). До цієї групи входять заохочення нематеріальні, а скоріше "духовні" у вигляді екскурсій, надання привілеїв, визнання працівників.

Третя група (18,75%) – покращення психологічного клімату в колективі ("покращення психологічного клімату в підрозділах організації", "налагодження комфортного мікроклімату в колективі", "особисті бесіди з кожним працівником (віч-на-віч), щоб з'ясувати, що є проблемним у роботі для нього, що можна поправити, чим допомогти", "постійна похвала за сумлінно виконану роботу", "доброзичливість у стосунках у колективі" тощо.)

Четверта група (12,5%) – покращення умов праці ("комфортні умови праці", "підвищення рівня умов праці (орг. техніка, меблі)").

П'ята група (9,3%) – справедливе і толерантне ставлення керівництва до працівників ("професіоналізм", "справедливість", "вимогливість до виконання уставу службовця", "толерантне ставлення до працівників", "окреслення конкретних завдань згідно з посадовими обов'язками", "розвиток почуття взаємодопомоги"). Тобто працівники державної служби визначають провідну роль керівництва в формуванні відданості організації у своїх підлеглих.

Також респондентам було запропоновано обрати рівень відданості організації (високий, середній, низький). Отримані дані свідчать, що 60% респондентів вважають, що в них високий рівень відданості організації, в якій вони працюють, 40% вказують на середній рівень своєї відданості організації.

Отримані дані свідчать про те, що досить велика кількість працівників державної служби не орієнтуються в суті проблеми відданості організації. Невелика кількість опитаних розуміють феномен відданості організації в контексті партнерської взаємодії між керівниками та працівниками. Це свідчить, на нашу думку, про необхідність посилення осмислення керівниками та працівниками державної служби цього аспекту проблеми.

Щодо впливу статі персоналу державної служби на оцінку рівня відданості організації, то в нашому дослідженні брало участь лише 16% (4 особи) респондентів чоловічої статі, і їхні відповіді особливо не відрізнялися від відповідей представниць протилежної статі.

Водночас теоретичний аналіз наукової літератури свідчить, що значно більший відсоток чоловіків, ніж жінок, вважають рівень відданості організації високим. Вищий рівень відданості в чоловіків, скоріше за все, пов'язаний із тим, що вони приділяють своїй роботі більше часу та віддають їй більше зусиль [3]. У нашому дослідженні також не виявлено зв'язків між сімейним станом та рівнем відданості.

Проаналізувавши результати, отримані за допомогою методики "Відданість організації", ми дійшли висновку, що в переважній більшості працівників державної служби, які брали участь у нашому дослідженні, а саме в 72% опитаних (18 осіб), виявлено низький рівень відданості організації. Середній

рівень відданості виявлено у 16% респондентів (4 особи), високий рівень відданості – у 8% опитаних (2 особи), а 4% (тобто один державний службовець) взагалі бажають змінити місце роботи.

При цьому, відповідаючи на запитання з анкети: "На вашу думку, який у Вас рівень відданості організації, в якій Ви працюєте?", більшість респондентів, а саме 60% (15 осіб), вказала на високий рівень відданості організації, 40% (10 осіб) респондентів визначили власний рівень відданості організації як середній, при цьому жоден з респондентів не вказав на низький рівень чи бажання змінити роботу.

Показники методики "Відданість організації" в респондентів, які в анкеті вказували на середній рівень відданості персоналу організації (40%), збігалися, на відміну від працівників, які вказували на високий рівень відданості організації (60%), але отримані результати завдяки методиці показали відмінність у сприйнятті працівниками відданості та наявними показниками методики "Відданість організації".

Опитувальник "Задоволеність працею" О. О. Грачева використано в нашому дослідженні з метою виявлення оцінки задоволеності професійною діяльністю респондентів.

За результатами даного опитувальника лише один працівник (4%) Кам'янець-Подільської міської ради цілком задоволений власною професійною діяльністю, а також один працівник (4%) не задоволений виконуваною роботою. Щодо решти опитаних, то 10 осіб (40%) задоволені професійною діяльністю, а 13 працівників (52%) не повністю задоволені професійною діяльністю.

Крім того, в нашому дослідженні використовувався опитувальник "Оцінка лояльності (шкала Терстоуна)" для виявлення рівня лояльності державних службовців до виконуваної професійної діяльності [1]. В опитаних працівників переважає середній рівень лояльності до організації (52%) та низький рівень лояльності до організації (48%). Високий рівень лояльності до організації серед опитаних працівників відсутній.

Отримані данні свідчать про те, що респонденти вважають, що відданість організації – це добросовісне виконання службових обов'язків, при цьому стверджують, що в них переважає високий рівень відданості, хоча результати емпіричного дослідження спростовують дане твердження.

Висновки та перспективи подальшого дослідження. Відданість персоналу організації є умовою забезпечення благонадійності персоналу, зниження плинності кадрів та підвищення ефективності та якості роботи, сприяє процвітанню організації. Високий рівень відданості є однією з найважливіших умов забезпечення конкурентоспроможності організації.

Дослідження дало змогу виявити, що працівники державної служби розуміють відданість як добросовісне виконання службових обов'язків та цікаву роботу, задоволення від виконуваної роботи в конкретній організації. Крім того, у ході дослідження виділено чотири групи умов, які, на думку опитаних, впливають на формування відданості організації. Результати дослідження свідчать про те, що серед працівників державної служби переважає низький рівень відданості персоналу організації, в меншій частині досліджуваних виявлено середній рівень відданості персоналу організації.

З метою підвищення рівня відданості організації потрібно проводити спеціальні заходи, підвищувати усвідомленість працівниками даної проблеми. Отримані результати вказують на необхідність розробки практичних рекомендацій щодо підвищення рівня відданості персоналу організації.

Використані джерела

1. Баранская С. С. Методика измерения лояльности / С. С. Баранская // Психологические исследования. – 2011. – №1 (15) [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://psystudy.ru/index.php/num/2011nl-15/436-baranskaya15.html>
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. Карамушка Л. М. Психологія управління : навч. посіб. / Л. М. Карамушка. – К. : Міленіум, 2003. – 344 с.

6. 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/SocGum/VSWU/2011_7_2/Negladkova.pdf
7. 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.
8. 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.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/Vdnuet/econ/2010
9. Meyer, J. P. Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of a Three-Component Conceptualization / J. P. Meyer, N. J. Allen, C. A. Smith // Journal of Applied Psychology. – 1993. – Vol. 78. – P. 538-551.

Grubi T.

THE PECULIARITIES OF STAFF COMMITMENT TO THE ORGANIZATION OF CIVIL SERVANTS

The article considers the relevance of staff commitment to the organization of civil servants whose activity has certain characteristics (oversaturation of contacts, a great responsibility, relatively low wages, etc.). The author analysed theoretical literature of foreign, Russian and Ukrainian scientists related to the problem. With the purpose of determine the levels of commitment to the organization of civil servants 25 employees of Kamyanets-Podilskij City Council were investigated. Such methods were used in our research "Questionnaire with open questions", authored by Ohotnytska K. Yu. and method "Organizational Commitment" authored by V. O. Rozanova. The research made it possible to reveal that employees of public service understand the commitment as a good faith performance of professional responsibilities and interesting work, satisfaction from performed work in a particular organization. In our research according to respondents' answers four groups of conditions which have an influence the formation of staff commitment to the organization were identified. According to the results of the method of "Organizational Commitment" authored by V. O. Rozanova we can come to the conclusion that the low level of staff commitment to the organization of civil servants is dominated (72%) and the average level of staff commitment to the organization of civil servants (16%) is also found. The received results testify the need for developing practical recommendations for increasing the level of staff commitment to the organization of civil servants.

Key words: commitment, personnel, staff, organization, levels of commitment, a civil servant, the City Council.

Стаття надійшла до редакції 29.10.2014