

УДК 159.9:33

Ліплянська О.В.

**ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ДІЯЛЬНОСТІ ПЕРСОНАЛУ
ТОРГОВЕЛЬНИХ ОРГАНІЗАЦІЙ**

Ліплянська О.В. Дослідження психологічних особливостей діяльності персоналу торговельних організацій. У статті висвітлено аналіз психологічних характеристик діяльності персоналу торговельних організацій, а саме: плинність персоналу, задоволеність роботою, лояльність та рівень задоволення базових потреб персоналу. Встановлено, що в торговельних організаціях достатньо високий рівень плинності персоналу. Окрім того, показано, що в торговельних організаціях має місце наявність високого рівня незадоволеності персоналу роботою, а також представленість лояльності у персоналу торговельних організацій на низькому та середньому рівнях. Доведено, що найбільша група працівників торговельних організацій належить до персоналу з незадоволеними фізіологічними потребами.

Ключові слова: плинність персоналу; задоволеність роботою; лояльність; базові потреби персоналу; комерційні організації.

Липлянская О.В. Исследование психологических особенностей деятельности персонала торговых организаций. В статье освещен анализ психологических характеристик деятельности персонала в коммерческих организациях сферы торговли, а именно: текучести персонала, удовлетворенности работой, лояльности и уровня удовлетворения базовых потребностей персонала. Установлено, что в торговых организациях достаточно высокий уровень текучести персонала. Кроме того, показано, что в торговых организациях имеет место наличие высокого уровня неудовлетворенности персонала работой, а также представленность лояльности у персонала торговых организаций на низком и среднем уровнях. Доказано, что самая большая группа работников торговых организаций принадлежит к персоналу с неудовлетворенными физиологическими потребностями.

Ключевые слова: текучесть кадров, удовлетворенность работой, лояльность, базовые потребности персонала, коммерческие организации.

Постановка проблеми. За умов економічної кризи та політичної нестабільності організації намагаються мінімізувати свої збитки та оптимізувати діяльність. З цієї причини виникає необхідність стабілізувати персонал та зменшити затрати. Як правило, однією з найбільших затратних статей є підбір, адаптація та навчання персоналу, що стають актуальними за умов підвищення плинності персоналу. Таким чином, запобігання плинності персоналу та визначення чинників, що на неї впливають, стають першочерговим завданням для успішної діяльності організації.

Плинність персоналу була і залишається питанням неоднозначним. За одними даними, це явище, яке завдає шкоди в колосальних масштабах. За іншими, комерційні організації спеціально утворюють плинність персоналу для оновлення організації та припливу нових ідей.

Плинність персоналу настільки неоднозначне питання, що дослідження з його приводу проводиться кожне десятиліття вже протягом кількох століть. На кожному етапі дослідники вважали, що знайшли відповідь про причини плинності персоналу та виокремили саме ті чинники, які впливають на проблему плинності, однак минав час, і наступні дослідники визначали нові, більш дієві чинники плинності персоналу.

Аналіз основних досліджень і публікацій. Слід зазначити, що різні аспекти задоволеності роботою, лояльності, мотивації та задоволеності базових потреб персоналу освітніх організацій детально розглядали вітчизняні вчені І.А. Андрєєва [1], А.В. Бездітко [2], Л.М. Карамушка [5], О.В. Креденцер [6], О.І. Бондарчук [3], О.А. Філь [8] та ін. Проте рівень наявності цих факторів у комерційних організаціях не був належно висвітлений у науковій літературі.

Мета дослідження: дослідити особливості прояву психологічних характеристик діяльності персоналу торговельних організацій, а саме: плинність персоналу, задоволеність роботою, лояльність та рівень задоволення базових потреб персоналу.

Виклад основного матеріалу і результатів дослідження. У дослідженні взяли участь 215 працівників торговельних організацій. Серед опитаних чоловіки склали – 66%, жінки – 34%.

Було використано опитувальник «Як розвивається Ваша організація?» (модифікація Л.М. Карамушки) [5] та анкета, розроблена Н.В. Самоукіною [7]. Дескриптивний аналіз виконано за допомогою програми статистично-математичної обробки даних SPSS (версія 14).

Що стосується **рівня плинності персоналу в торговельних організаціях**, то результат обробки отриманих даних (див. *табл. 1*) надав можливість зробити наступні висновки: 1) більшість загалом складає стабільну частину (47,9%) персоналу; 2) 9,3% персоналу становить «організаційний баласт», працівники, які свідомо неякісно виконують свої обов'язки і не бажають змінювати місце роботи (організація зацікавлена у звільненні саме таких працівників); загальна плинність проявляється у значній кількості працівників (42,8% загальної кількості).

Якщо розподіляти плинність за видами, то близько десятої частини досліджуваних реально бажають покинути організацію (10,7%), і близько чверті співробітників зважують рішення про залишення організації найближчим часом чи знаходяться в процесі пошуку іншого місця роботи (20,5% – потенційна плинність персоналу). До таких, що не визначилися, віднесли себе 11,6% досліджуваних.

Таблиця 1

Рівень плинності персоналу в комерційних організаціях сфери торгівлі
(у % від загальної кількості опитаних)

Види плинності	Кількість опитаних
Стабільність	47,9
Потенційна плинність	20,5
Організаційний баласт	9,3
Реальна плинність	10,7
Не визначилися	11,6

Проте, за нашим досвідом, не визначаються працівники, котрі не бажають виказувати відкрито власну, як правило, негативну думку про організацію в силу різних причин. Тому ми віднесли групу невизначених до потенційної плинності персоналу, оскільки ця група працівників знаходиться в активних роздумах щодо організації та свого робочого місця в ній.

Виходячи з попередніх даних, ми визначили три основні групи персоналу в комерційних організаціях: плинність, стабільність та «організаційний баласт». Ступінь вираженості зображено на *рис. 1*.

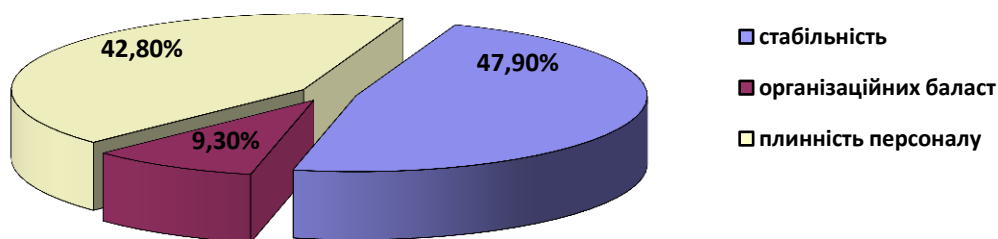


Рис. 1. Плинність персоналу в комерційних організаціях
(у % від загальної кількості опитаних)

З рис. 1 видно, що близько половини (42,8%) працівників у роздумах щодо свого робочого місця та організації в цілому. Це може завдати значних збитків підприємству та додати стресу для персоналу.

Щодо **показників задоволеності персоналом своєю організацією**, то тут дослідження показало досить цікаві результати. Для визначення цього фактора було застосовано дві методики: 1) пряме питання в анкеті Н.В. Самоукіної; 2) тест «Задоволеність роботою». Різні методи дали практично протилежні результати.

Так, пряме питання: «Чи задоволені Ви своєю роботою?» з анкети дало наступні результати (див. рис. 2). Найбільша кількість персоналу просто задоволена (37,7%). Наступна майже ідентична група персоналу – 36,3% – абсолютно задоволена. Не визначилися близько 16,7% респондентів (тобто незадоволеність є, проте говорити про це не бажають або відчувають тиск з будь-якого боку); у рівних відсоткових частках опинилися відкрито не задоволені та абсолютно не задоволені організацією – 4,7% опитаних.

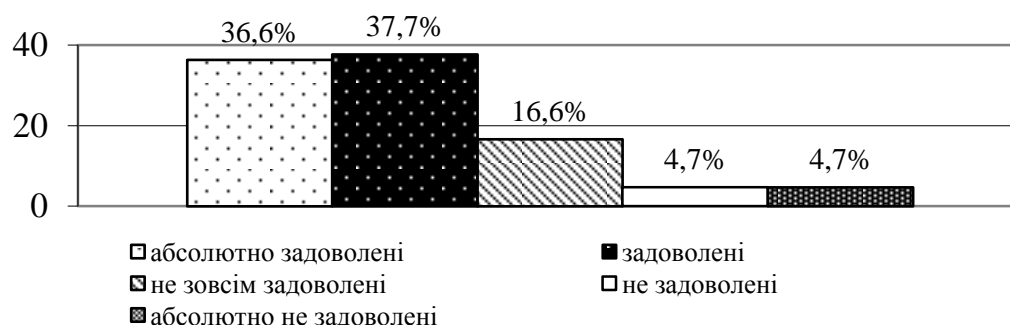


Рис. 2. Суб'єктивна оцінка задоволеності персоналом комерційних організацій (у % від загальної кількості опитаних)

Таким чином, при відповіді на пряме запитання «Чи задоволені Ви своєю роботою?» частка задоволених працівників складає 74%, а незадоволених – 26%.

Абсолютно протилежний результат ми отримали після застосування тестової методики (див. рис. 3).

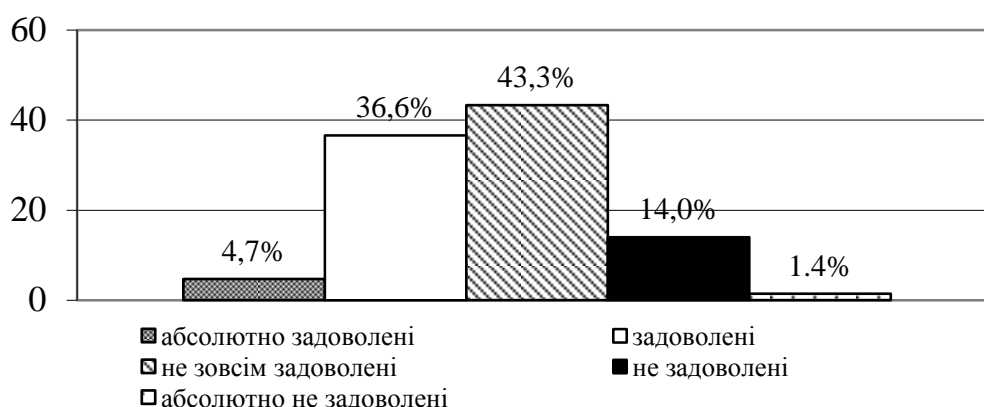


Рис. 3. Задоволеність роботою персоналу комерційних організацій за результатами тестової методики (у % від загальної кількості опитаних)

Кількість абсолютно задоволених працівників стає значно меншою (4,7%). Рівень задоволених, можемо сказати, стабільний, оскільки зменшення відбулося на 1% (36,6%). А от рівень не зовсім задоволених та незадоволених зросли значно (43,3% та 14,0%). Слід відмітити, що згідно з тестом крайні показники абсолютної задоволеності (4,7%) та абсолютної незадоволеності (1,4%) зменшилися, середні показники, навпаки, збільшилися.

Таким чином, загальна кількість задоволеного персоналу в комерційних організаціях за тестуванням становить 41,3%, а незадоволеного – 58,7%, тобто більше половини працівників комерційних організацій.

Як бачимо з даних, задоволеність роботою є прихованим показником, оскільки на пряме питання працівники давали ймовірно бажані відповіді, в той час як за тестуванням, очевидно, через велику кількість питань, не можливо надати очікувану відповідь. Можлива й інша причина, а саме: конкретизація задоволеності. В першому випадку питання звучить досить загально: «Чи задоволені Ви своєю організацією?», тестування пропонує більш уточнені варіанти: «Чи задоволені Ви зарплатнею?», «Чи задоволені Ви керівництвом?», «Чи задоволені Ви атмосферою в колективі?», відповідаючи на які, можна виразити особисте ставлення до певного явища, що є частиною організації, а не до організації в цілому.

Наявність значного відсотку незадоволених підтверджують дані щодо *лояльності працівників торговельних організацій* (див. табл. 2).

Таблиця 2

**Рівень лояльності персоналу до організації
(у % від загальної кількості опитаних)**

Ступінь лояльності	Кількість досліджуваних, %
Високий рівень лояльності	4,2
Середній рівень лояльності	37,7
Низький рівень лояльності	52,1
Відсутність лояльності	6,0

З табл. 2 очевидно, що крайні показники незначні (4,2% та 6,0% відповідно), проте середні результати підтверджують низьку лояльність до організації більше половини працівників (52,1%). Пропонуємо порівняти дані в табл. 3.

Таблиця 3

**Рівень лояльності та задоволеності працівників комерційних організацій
(у % від загальної кількості опитаних)**

Ступінь вираженості	Кількість досліджуваних, %		
	Задоволеність: пряме питання	Задоволеність: анкета	Лояльність
Високий	36,3	4,7	4,2
Середній	37,7	36,6	37,7
Низький	21,3	57,3	52,1
Відсутність	4,7	1,4	6,0

Високий рівень лояльності практично відповідає абсолютній задоволеності працівників, різниця становить 0,2% і є незначною. Проте пряме питання показало значну різницю у відповідях. На нашу думку, персонал відповідав не те, що думає, а те, що від нього очікували.

Середні рівні задоволеності та лояльності у всіх трьох випадках вражають своєю стабільністю. Тому можемо впевнено говорити, що близько третини працівників віддані організації, лояльні до неї та задоволені роботою (з різницею в 1,1%).

У дослідженні задоволеності роботою виокремлюють не зовсім задоволених та незадоволених. На нашу думку, ці дві групи відповідають низькому рівню незадоволеності, тому ми дозволили собі об'єднати дані в одну групу і отримали 57,3% та 21,3% працівників з низькою задоволеністю організацією. Порівняно з лояльністю 52,1% – загальна група незадоволених за методикою переважає на 5,2%, а пряме питання показує на половину менші результати. Це свідчить про відсутність повної відвертості у респондентів. Відсутність задоволеності і лояльності продемонстрували 4,7%, 1,4% та 6,0% відповідно.

Слід зазначити, що анкета з лояльності розміщувалася в кінці опитувальника, методика із задоволеності – в середині, а пряме питання – на початку опитувальника. Відповідно до цього, й змінювалися отримані дані, оскільки працівники бажали дати очікувану відповідь на початку, зосереджено відповідали у середині та майже не роздумували і надавали першу ліпшу відповідь, як від них і вимагалось, в кінці. З цієї причини, на нашу думку, останні дані з лояльності слід вважати найбільш достовірними і такими, що відображають повну картину.

Останнім, виділеним нами, показником є *рівень прагнень задоволення базових потреб людини*, без яких людина не може спокійно та щасливо здійснювати свою діяльність. Так, згідно з *табл. 4*, більшість персоналу комерційних організацій прагне до задоволення потреб на високому рівні, і лише біля 7% респондентів – достатнього задоволення базових потреб на низькому рівні.

Таблиця 4

**Рівні прагнень задоволення базових потреб персоналу комерційних організацій
(у % від загальної кількості опитаних)**

Рівні прагнень працівників	Потреби				
	у самовираженні	у повазі	соціальні	у безпеці	фізіологічні
Високий	56,7%	78,6%	66,0%	72,6%	86,5%
Середній	35,8%	17,2%	28,8%	20,5%	10,7%
Низький	7,4%	4,2%	5,1%	7,0%	2,8%

Якщо розглядати безпосередньо низький рівень прагнень працівників, то найбільша потреба у самовираженні (7,4%) і лише потім в безпеці (7%) та прагненні задовольнити соціальні потреби (5,1%). Працівники із середнім рівнем прагнень задоволення потреб дещо дублюють показники працівників з низьким рівнем прагнення: так, першість залишається за потребами у самовираженні (35,8%), однак наступним показником виступають соціальні потреби (28,8%), а не потреби в безпеці, які на низькому рівні. Можемо сказати, що наступні потреби залишаються тими ж, просто змінюється пріоритетність потреб між потребою у безпеці та соціальними потребами.

На високому рівні прагнень ми бачимо протилежну ситуацію: найбільший показник у фізіологічних потреб (86,5%), потім у потреб у повазі (78,6%) та в безпеці (72,6%). Найнижчий

показник в цій групі у потреби в самовираженні. Ці дані говорять про те, що найбільша група працівників орієнтована на задоволення базових потреб в першу чергу. Це вказує, відповідно, на низький рівень життя в місті та соціальну незабезпеченість в країні.

Однак, біля 40% персоналу орієнтовані на задоволення потреб у самовираженні в першу чергу і фізіологічних потреб в останню. Ці показники вказують на наявність в колективі або забезпеченого прошарку, що вже задовольнили свої базові потреби та намагаються реалізуватися далі, або на творчу, креативну групу персоналу, для якої важливий, перш за все, власний розвиток, власне бачення, ідея, а вже потім соціальні потреби та елементарні базові потреби.

Якщо провести паралелі з плинністю, то близько 40% персоналу складають бажану організацією стабільну групу, інша частина належить до нестабільної чи небажаної організацією групи. Як правило, саме персонал з задоволенням потреб самоактуалізації, самовираженням приносить нове у колектив, складає стабільну основу колективу та рухає організацію вперед, надає креативні ідеї та сприяє конструктивному розвитку організації.

Персонал з базовою фізіологічною потребою являє собою масу простих виконавців, основою діяльності яких є гроші, тепло, комфорт, і в останню чергу вони думають про креатив та розвиток себе та організації.

В ідеалі організація має бути зацікавлена у збільшенні кількості стабільних працівників з високими прагненнями та в зменшенні кількості працівників з потребами в задоволенні елементарних базових фізіологічних потреб. Однак це вимагає від організації стабільної успішної діяльності, яка може бути забезпечена працівниками з потребами в самореалізації на першому місці. Таким чином, виходить замкнуте коло, яке можливо змінити лише за умови цілеспрямованої роботи чи грамотного набору персоналу з групи, де фізіологічні потреби не найголовніші в житті.

Згідно з табл. 4, необхідність у задоволенні потреб за кожним фактором різна. Так, найбільша внутрішня необхідність у задоволенні фізіологічних потреб (86,5%), наступні потреби – у повазі (78,6%) та безпеці (72,6%), соціальні потреби (66,0%) також, поряд з усіма іншими, випереджають потреби у самовираженні (56,7%). Різниця між останніми потребами складає біля 10%, це вказує більшою мірою на значну орієнтацію працівників на колектив та роботу в групі, ніж на індивідуальну та цікаву лише для одного працівника роботу.

Таким чином, ми бачимо, що необхідність забезпечення базових потреб персоналу проявляється на значному рівні. Недостатнє забезпечення базових потреб може призвести до невдоволення організацією, охолодження до колективу та сприяє плинності персоналу. Тож необхідно приділяти увагу всім організаціям рівню задоволення потреб та намагатися допомогти персоналу задовольнити необхідні сфери його життя.

На основі проведеного дослідження можна зробити наступні **висновки**:

1. У комерційних організаціях достатньо високий рівень плинності персоналу. Особливо небезпечним та фінансово затратним для комерційних організацій є «організаційний баласт», що складає 9,3% всіх опитаних.

2. Дослідження виявило високий рівень незадоволеності роботою персоналом, а також намагання приховати цей факт від керівництва комерційних організацій.

3. Лояльність у персоналу комерційних організацій найбільше представлена на низькому та середньому рівнях, що відповідає показникам задоволеності.

4. Найбільша група працівників комерційних організацій належить до персоналу з незадоволеними фізіологічними проблемами. І лише третина персоналу на перше місце ставить самореалізацію. Це вказує на забезпечення базових потреб або на велику самосвідомість персоналу.

5. Комерційним організаціям слід більше приділяти уваги індивідуально психологічним характеристикам персоналу, вести з працівниками діалог та конструктивну роботу. Таким чином, комерційні організації зможуть зменшити показники плинності та знижити явище «організаційного баласту».

Перспективи подальших досліджень ми вбачаємо в розробці моделі психолого-управлінського консультування менеджерів торговельних організацій щодо запобігання плинності персоналу та розвитку задоволеності та лояльності персоналу до організації.

Список використаних джерел

1. Андреева І.А. Роль мотивації в організаційній поведінці персоналу / І.А. Андреева // Актуальні проблеми психології: Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія : зб. наук. праць / за ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки. – К. : Вид-во «А.С.К.», 2011. – Т. I. – Вип. 32. – С. 233–237.
2. Бездітко А.В. Взаємозв'язок мотиваційної спрямованості та функціональних ролей у команді управлінців виробничого підприємства / А.В. Бездітко // Актуальні проблеми психології: Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія : зб. наук. праць / за ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки. – К. : Вид-во «А.С.К.», 2011. – Т. I. – Вип. 32. – С. 237–241.
3. Бондарчук О.І. Особливості взаємозв'язку організаційного розвитку та особистісного розвитку керівників освітніх організацій / О.І. Бондарчук // Актуальні проблеми психології: Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія : зб. наук. праць / за ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки. – К. : А.С.К., 2010. – Т. I. – Вип. 29. – С. 3–8.
4. Даниленко Л. Інноваційний освітній менеджмент : навч. посіб. / Л. Даниленко. – К. : Главник, 2006. – 144 с.
5. Карамушка Л.М. Чинники розвитку лідерських якостей у аспірантів / Л.М. Карамушка, Т.Г. Фелькель // Актуальні проблеми психології: Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія : зб. наук. праць / за ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки. – К. : А.С.К., 2011. – Т. I. – Вип. 32. – С. 277–283.
6. Креденцер О.В. Теоретичний аналіз основних підходів до проблеми організаційного розвитку / О.В. Креденцер // Актуальні проблеми психології: Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія : зб. наук. праць / за ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки. – К. : А.С.К., 2009. – Т. I. – Вип. 23. – С. 16–21.
7. Самоукина Н.В. Эффективная мотивация персонала при минимальных финансовых затратах / Н.В. Самоукина. – М. : Вершина, 2008. – 224 с.
8. Філь О.А. Теоретичний аналіз конкурентоздатності організацій в умовах організаційного розвитку / О.А. Філь // Актуальні проблеми психології: Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія : зб. наук. праць / за ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки. – К. : Наук. світ, 2008. – Т. I. – Вип. 21–22. – С. 40–45.

Spisok vikoristanih dzherel

1. Andreeva I.A. Rol' motivaciji v organizacijnij povedinci personalu / I.A. Andreeva // Aktual'ni problemi psihologiji: Organizacijna psihologija. Ekonomichna psihologija. Social'na psihologija : zb. nauk. prac' / za red. S.D. Maksimenka, L.M. Karamushki. – K. : Vid-vo «A.S.K.», 2011. – T. I. – Vip. 32. – S. 233–237.

2. Bezditko A.V. Vzaemozv'jazok motivacijnoji sprjamovanosti ta funkcional'nih rolej u komandi upravlinciv virobничого pidpriemstva / A.V. Bezditko // Aktual'ni problemi psihologiji: Organizacijna psihologija. Ekonomichna psihologija. Social'na psihologija : zb. nauk. prac' / za red. S.D. Maksimenka, L.M. Karamushki. – K. : Vid-vo «A.S.K.», 2011. – T. I. – Vip. 32. – S. 237–241.
3. Bondarchuk O.I. Osoblivosti vzaemozv'jazku organizacijnogo rozvitku ta osobistisnogo rozvitku kerivnikov osvitnih organizacij / O.I. Bondarchuk // Aktual'ni problemi psihologiji: Organizacijna psihologija. Ekonomichna psihologija. Social'na psihologija : zb. nauk. prac' / za red. S.D. Maksimenka, L.M. Karamushki. – K. : A.S.K., 2010. – T. I. – Vip. 29. – S. 3–8.
4. Danilenko L. Innovacijnij osvitnij menezhment : navch. posib. / L. Danilenko. – K. : Glavnik, 2006. – 144 s.
5. Karamushka L.M. Chinniki rozvitku leaders'kih jakostej u aspirantiv / L.M. Karamushka, T.G. Fel'kel' // Aktual'ni problemi psihologiji: Organizacijna psihologija. Ekonomichna psihologija. Social'na psihologija : zb. nauk. prac' / za red. S.D. Maksimenka, L.M. Karamushki. – K. : A.S.K., 2011. – T. I. – Vip. 32. – S. 277–283.
6. Kredencer O.V. Teoretichnij analiz osnovnih pidhodiv do problemi organizacijnogo rozvitku / O.V. Kredencer // Aktual'ni problemi psihologiji: Organizacijna psihologija. Ekonomichna psihologija. Social'na psihologija : zb. nauk. prac' / za red. S.D. Maksimenka, L.M. Karamushki. – K. : A.S.K., 2009. – T. I. – Vip. 23. – S. 16–21.
7. Samoukina N.V. Jeffektivnaja motivacija personala pri minimal'nyh finansovyh zatratih / N.V. Samoukina. – M. : Vershina, 2008. – 224 s.
8. Fil' O.A. Teoretichnij analiz konkurentozdatnosti organizacij v umovah organizacijnogo rozvitku / O.A. Fil' // Aktual'ni problemi psihologiji: Organizacijna psihologija. Ekonomichna psihologija. Social'na psihologija : zb. nauk. prac' / za red. S.D. Maksimenka, L.M. Karamushki. – K. : Nauk. svit, 2008. – T. I. – Vip. 21–22. – S. 40–45.

Lipljanska, O.V. Investigation of psychological characteristics of personnel's work in trade organizations. The article analyzes personnel's psychological characteristics in trade organizations which include turnover, job satisfaction, commitment and satisfaction of their basic needs. It was found that trade organizations had rather high levels of staff turnover. It was also shown that trade organization personnel were strongly dissatisfied with their job (high job dissatisfaction levels) and poorly committed to their organizations (low and middle levels). Besides, most workers in trade organizations had their physiological needs unsatisfied. Only every third worker in trade organizations attached primary importance to their self-realization. It suggests the need for trade organization administration's work to make personnel's basic needs satisfied and improve personnel's self-awareness. The author concludes that trade organizations should pay more attention to personnel's psychological characteristics and have constructive dialogues and work with the personnel. In this way trade organizations will be able to reduce staff turnover and do away with the phenomenon of organization's deadweight.

Keywords: staff turnover; job satisfaction; commitment; staff's basic needs; trade organizations.

Відомості про автора

Ліплянська Оксана Василівна, кандидат психологічних наук, викладач Національного університету фізичного виховання і спорту України, м. Київ, Україна.

Lipljanska, Oksana Vasilivna, PhD, lecturer, National University of Physical Education and Sports of Ukraine, Kyiv, Ukraine.

E-mail: sanalipl@mail.ru

Отримано 7 жовтня 2014 р.
Рецензовано 3 листопада 2014 р.
Прийнято 19 листопада 2014 р.