

**Lazos, G.P. Professional risks in the psychologists' work with trauma victims.** *Psychologists' and other helping professionals' work has always been fraught with risks associated with the contacts with traumatized individuals. A contact with the inner world of the traumatized person causes a so-called therapist infection. In other words a therapist can 'catch' some mental conditions of the client. Common adverse conditions and behaviors of psychologists and psychotherapists who render help to trauma survivors include nightmares, avoidance behaviors, obsessive thoughts, altered thinking, irritability, tearfulness, devaluation of themselves and their work, anxiety and depression, etc.*

*A theoretical study shows that occupational risks for psychologists / therapists who work with psychological trauma victims comprise counter-transference (traumatic counter-transference), negative emotional reactions, different types of psychological traumatization (vicarious, delegated, secondary, induced), secondary traumatic stress (distress), compassion fatigue, therapist victimization, and burnout. Currently researchers have no clear concepts of the entire range of negative emotional states experienced by psychologists, therapists and other trauma workers.*

*Preliminary research data show that volunteer psychologists often complain about fears of meeting victims, emotional numbness, depression, disgust, attempts to blame clients or to act as a savior, devaluation of themselves and / or their work, confusing psychological aid with social work, etc. Other helping professionals (medics, social workers, charity organization / foundation volunteers) also have all the signs of compassion fatigue and, consequently, all the symptoms of burnout. These negative emotional conditions require special techniques to handle with as well establishing a system of preventive measures to protect trauma workers from even more grave symptoms in the future.*

*Keywords: professional risks, psychologist, psychotherapist, victims, traumatic material, traumatic counter-transference, traumatization, burnout.*

#### Відомості про автора

**Лазос Гелена Петрівна**, кандидат психологічних наук, старший науковий співробітник лабораторії консультативної психології та психотерапії. Інститут психології імені Г.С. Костюка НАПН України, м. Київ, Україна.

**Lazos, Gelena Petrivna**, PhD, researcher, Laboratory of counselling psychology and psychotherapy, G.S.Kostyuk Institute of psychology, National Academy of Pedagogical Sciences of Ukraine, Kyiv, Ukraine.

E-mail: lazos.gelena@yahoo.com

Отримано 12 лютого 2015 р.  
Рецензовано 4 березня 2015 р.  
Прийнято 18 березня 2015 р.

УДК 005.32

**Ліплянська О.В.**

### ДОСЛІДЖЕННЯ ПЛИННОСТІ ПЕРСОНАЛУ КОМЕРЦІЙНИХ ОРГАНІЗАЦІЙ: ВПЛИВ ЧИННИКІВ МЕЗО- ТА МІКРОРІВНЯ

**Ліплянська О.В. Дослідження плинності персоналу комерційних організацій: вплив чинників мезо- та мікрорівня.** *Статтю присвячено вивченню плинності персоналу, її різновидам та чинникам у комерційних організаціях. Досліджено загальний рівень плинності персоналу в комерційних організаціях. Проаналізовано вплив чиннику мезорівня (організаційний розвиток) на рівень плинності персоналу комерційних організацій. Висвітлено особливості взаємозв'язку плинності персоналу та таких чинників мікрорівня: задоволеність роботою та лояльність персоналу. Наведено результати емпіричного дослідження та їх інтерпретація. Показано, що для попередження плинності персоналу слід забезпечити зменшення проблемності організаційного розвитку та виведення організації на конструктивний рівень організаційного розвитку, а також збільшувати задоволеність роботою персоналу комерційних організацій.*

**Ключові слова:** плинність персоналу, організаційний розвиток, задоволеність роботою, лояльність, комерційні організації.

**Липлянская О.В. Исследование текучести персонала коммерческих организаций: влияние факторов мезо- и микроуровня.** *Статья посвящена изучению текучести персонала, ее разновидностям и факторам в коммерческих организациях. Исследован общий уровень текучести персонала в коммерческих организациях. Проанализировано влияние фактора мезоуровня (организационное развитие) на уровень текучести персонала коммерческих организаций. Освещены особенности взаимосвязи текучести персонала и таких факторов микроуровня: удовлетворенность работой и лояльность персонала. Приведены результаты эмпирического исследования и их интерпретация. Показано, что для предупреждения текучести персонала следует обеспечить уменьшение проблемности организационного развития и вывод организации на конструктивный уровень организационного развития, а также увеличивать удовлетворенность работой персонала коммерческих организаций.*

**Ключевые слова:** текучесть персонала, организационное развитие, удовлетворенность работой, лояльность, коммерческие организации.

**Постановка проблеми.** Світова економічна криза призвела до масового банкрутства підприємств, внаслідок чого вивільнилася числена робоча сила. Економічні негаразди викликали підвищення плинності персоналу, насамперед у комерційних організаціях. У сучасних умовах діяльності комерційних організацій значну увагу починають приділяти персоналу організацій. Важливе місце, поряд з іншими психологічними проблемами діяльності організацій, посідає проблема плинності персоналу комерційних організацій. Зокрема, окремим завданням постає аналіз чинників, що впливають на рівень плинності персоналу комерційних організацій.

**Аналіз основних досліджень і публікацій.** Різні аспекти задоволеності роботою, лояльності, мотивації та задоволення базових потреб персоналу комерційних 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 особливості взаємозв'язку плинності персоналу та виділених чинників у комерційних організаціях не були належно висвітлені в науковій літературі.

Отже, актуальність проблеми обумовила **мету нашого дослідження** – дослідити загальний рівень плинності персоналу комерційних організацій, а також взаємозв'язок між рівнем плинності персоналу комерційних організацій та чинниками мезорівня (рівень організаційного розвитку) та чинниками макрорівня (задоволеність роботою, лояльність персоналу).

**Виклад основного матеріалу і результатів дослідження.**

У дослідженні взяли участь 215 працівників комерційних організацій торговельної спрямованості. 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]. Кореляційний аналіз виконано за допомогою програми статистично-математичної обробки даних SPSS (версія 14).

Насамперед наведемо результати дослідження щодо **загального рівня плинності персоналу комерційних організацій**.

Аналіз отриманих даних щодо вияву плинності персоналу в комерційних організаціях показав наявність *плинності персоналу* на рівні 52,1% (див. *табл. 1*). Такі дані можуть бути катастрофічними для організації, тому було запропоновано виокремити групу з персоналом, який не хоче працювати в організації, однак не збирається її залишати: група «організаційного баласту».

Таблиця 1

**Плинність персоналу в комерційних організаціях (у % від загальної кількості опитаних)**

Види плинності персоналу	Кількість досліджуваних, %
Відсутність плинності	47,9
«Організаційний баласт»	9,3
Плинність персоналу	42,8

Як видно з табл. 1, дані дещо змінилися, оскільки «організаційний баласт» склав 9,3%, проте *плинність персоналу склала більше третини респондентів*. Це говорить про те, що показники такого рівня можуть призвести до банкрутства організації, за умови звільнення третини працівників у короткі строки. Також це вказує на те, що група з *відсутністю плинності* на рівні 47,9% не зможе забезпечити стабільну роботу організації.

При більш детальному розгляді плинності персоналу та виокремленні видів плинності виявилось: близько десятої частини досліджуваних реально бажають покинути організацію (10,7% – реальна плинність), а близько третини співробітників зважують рішення про залишення організації найближчим часом чи перебувають у процесі пошуку іншого місця роботи (32,1% – потенційна плинність персоналу). Це можна розцінити, на наш погляд, як позитивний факт для організації, оскільки заміна персоналу відбудеться в пом'якшеному режимі для організації і не принесе фатальних змін, однак буде відчутною як у психологічному, так і в матеріальному аспектах.

Отже, за результатами аналізу вияву плинності персоналу в комерційних організаціях встановлено домінування показників груп «організаційного баласту» та плинності персоналу над групою з відсутністю плинності персоналу, що свідчить про актуальність аналізу проблеми з метою її подальшого розв'язання.

Що стосується взаємозв'язку між рівнем плинності персоналу комерційних організацій та **чинниками мезорівня** (рівень організаційного розвитку), то дослідження показало, що існує обернений кореляційний зв'язок між плинністю персоналу та *організаційним розвитком* ( $\rho = -0,182$ ,  $p < 0,01$ ) (табл. 2). Це означає, що плинність персоналу може впливати на рівень організаційного розвитку, і при

побудові конструктивного організаційного розвитку слід приділити увагу наявності плінності персоналу, її обсягу та можливим причинам. Адже, зменшуючи плінність персоналу, можливо покращити рівень організаційного розвитку та організаційної зрілості.

Таблиця 2

**Матриця інтеркореляцій показників плінності персоналу та організаційного розвитку в комерційних організаціях**

Показники організаційного розвитку	Відсутність плінності	«Організаційний баласт»	Плінність персоналу
Організаційна зрілість	,216**	-,116	-,150*
Проблемність організаційного розвитку	-,250**	,098	,195**
Організаційний розвиток	,221**	-,070	-,182**

\*\* – рівень значущості  $p < 0,01$ ; \* – рівень значущості  $p < 0,05$

Детальний аналіз показників організаційного розвитку показав прямий кореляційний зв'язок з проблемністю організаційного розвитку ( $\rho = 0,195$ ,  $p < 0,01$ ) та дещо слабший, але статистично значущий обернений зв'язок з організаційною зрілістю ( $\rho = -0,150$ ,  $p < 0,05$ ). Можемо говорити про тенденцію у зв'язку між плінністю персоналу та організаційною зрілістю та про те, що істотно плінність персоналу на наявний рівень організаційної зрілості не впливає. Однак плінність впливає на проблемність розвитку та показує сталий взаємозв'язок, де з підвищенням плінності збільшується і рівень проблемності організаційного розвитку. Разом із тим, можемо назвати проблемність організаційного розвитку чинником плінності персоналу, оскільки збільшення проблемності призводить до збільшення плінності персоналу в комерційних організаціях.

Що стосується зв'язку групи з відсутністю плінності з групою організаційного розвитку та його компонентами, то дослідження виявило сталий прямий кореляційний зв'язок з організаційним розвитком ( $\rho = 0,221$ ,  $p < 0,01$ ) та організаційною зрілістю ( $\rho = 0,216$ ,  $p < 0,01$ ). Проблемність організаційного розвитку має обернений кореляційний зв'язок з групою відсутності плінності персоналу. Слід зазначити, що такі дані підтверджують позицію, що при збільшенні стабільності персоналу зменшиться плінність, одночасно відмітимо, що покращення рівня організаційного розвитку збільшує стабільність групи та сприяє відсутності плінності.

Отже, наявні дані дозволяють зробити висновок, що організаційний розвиток та його компоненти є чинниками запобігання плінності персоналу в комерційних організаціях, оскільки, покращуючи рівень організаційного розвитку та зменшуючи його проблемність, можна зменшити плінність персоналу. Окрім того, цілеспрямована робота із запобігання плінності персоналу може покращити рівень організаційного розвитку та зменшити його проблемність.

За результатами теоретичного аналізу проблеми ми також припустили, що існує взаємозв'язок між плінністю персоналу та **чинниками мікрорівня** (задоволеність роботою, лояльність та міра задоволення базових потреб персоналу в комерційних організаціях). Відповідно, складові базових потреб: потреба в самовираженні, потреба в повазі, потреба в безпеці, соціальні та фізіологічні потреби також, на нашу думку, будуть мати взаємозв'язок з плінністю персоналу в комерційних організаціях. Насамперед проаналізуємо **взаємозв'язок між плінністю та задоволеністю роботою в комерційних організаціях**.

Аналіз результатів дослідження, представлених в *табл. 3*, показує наявність статистично значущого зв'язку між плінністю персоналу та задоволеністю роботою (на рівні  $p < 0,001$ ). Так, отримані дані говорять про те, що 55,3% опитаних респондентів, які показують стабільний рівень плінності, задоволені своєю роботою в організації. Разом із тим, на цьому ж рівні визначений невеликий відсоток (2,9%) абсолютно незадоволених. Також ця група характеризується наявністю третини не зовсім задоволених та не задоволених роботою.

На рівні плінності персоналу 57,6% та 20,7% респондентів не цілком задоволені та не задоволені (відповідно) своєю роботою, однак, відсутня абсолютна незадоволеність роботою.

Таким чином, дані стабільної та плінної групи показують протилежні дані, що означає, чим задоволеніші працівники, тим менша плінність персоналу.

Окрім того, група організаційного баласту, згідно з характеристиками, не задоволена своєю роботою. Однак, група людей, яка не бажає її залишати, склала близько 65% від кількості всіх респондентів та вказала на неповне задоволення своєю роботою.

Таблиця 3

**Взаємозв'язок між плинністю персоналу та рівнем задоволеності роботою  
(у % від загальної кількості опитаних) \*\*\***

Рівень плинності	Рівень задоволеності				
	абсолютно задоволені	задоволені	не зовсім задоволені	не задоволені	абсолютно не задоволені
Стабільність	8,7	55,3	26,2	6,8	2,9
Баласт	0,0	15,0	65,0	20,0	0,0
Плинність	1,1	20,7	57,6	20,7	0,0

\*\*\* $p < 0,001$

Таким чином, можемо говорити, що високий рівень задоволеності роботою знижує плинність і, отже, є чинником запобігання плинності персоналу.

Щодо *взаємозв'язку між плинністю персоналу та лояльністю до організації*, то результати дослідження нас здивували, оскільки статистично значущого зв'язку між цими показниками не було виявлено (див. *табл. 4*). Можемо говорити лише про дуже слабку тенденцію на рівні  $p < 0,2$ .

Таблиця 4

**Взаємозв'язок між плинністю персоналу та рівнем лояльності до організації  
(у % від загальної кількості опитаних)**

Рівень плинності	Рівні лояльності			
	Високий рівень	Середній рівень	Низький рівень	Відсутність
Стабільність	10,7	42,7	43,7	2,9
Баласт	15,0	55,0	25,0	5,0
Потенційна плинність	10,1	49,3	33,3	7,2
Реальна плинність	4,3	65,2	17,4	13,0

Як бачимо з *табл. 4*, більшість працівників проявили лояльність на середньому та низькому рівнях, незалежно від групи плинності персоналу. Працівники, які не бажають залишати організацію і належать до стабільної групи, проявили низький (43,7%) та середній (42,7%) рівні лояльності до організації. Разом із цим, найбільші показники лояльності у групах плинності також припадають на середній рівень (49,3%; 65,2%) та низький рівень лояльності (33,3%; 17,4%). Причому, групи з плинністю більш лояльні до організації, ніж їхні колеги зі стабільної групи.

Таким чином, лояльність працівників у комерційних організаціях не є фактором плинності персоналу і не може виступати чинником запобігання плинності персоналу в комерційних організаціях. Проте нами був виявлений значущий зв'язок лояльності з віком та загальним стажем роботи ( $p < 0,05$ ). Це слід враховувати при подальших дослідженнях в цьому напрямі, а також за необхідності покращувати показники, з якими пов'язана лояльність.

**Висновки.**

Проведене дослідження показало:

1. Встановлено високий рівень плинності в комерційних організаціях.
2. Визначено взаємозв'язок організаційного розвитку та плинності персоналу в комерційних організаціях.
3. Детальний аналіз показників організаційного розвитку показав прямий кореляційний зв'язок з проблемністю організаційного розвитку та дещо слабший обернений зв'язок з організаційною зрілістю.
4. Отримані результати, на наш погляд, свідчать про те, що для попередження плинності персоналу слід забезпечити зменшення проблемності організаційного розвитку та виведення організації на конструктивний рівень організаційного розвитку.
5. Встановлено, що на рівень плинності персоналу впливає рівень задоволеності роботою.
6. Отримані результати, на наш погляд, свідчать про те, що плинність персоналу може бути значно зменшена в комерційних організаціях за умови забезпечення планомірної роботи фахівців із досліджуваними чинниками.

**Перспективи подальших досліджень** ми вбачаємо в розробці спеціальної програми психологічної підготовки менеджерів до запобігання плинності персоналу в комерційних організаціях.

**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. : 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. : 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. : 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. : 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 menedzhment : navch. posib. / L. Danilenko. – K. : Glavnik, 2006. – 144 s.
5. Karamushka L.M. Chinniki rozvitku liders'kih jakosteju 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 zatratah / 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. Research on staff turnover in business organizations: effects of meso- and micro-level factors.** The article deals with staff turnover in commercial organizations analyzing its forms and factors. Having found high levels of staff turnover in commercial organizations the author investigated the effects of meso-level (organizations' development levels) and micro-level factors (staff's job satisfaction and organizational loyalty) on it. Analyzing the results of an empirical investigation that she did the author concludes that in order to reduce staff turnover in commercial organizations one should solve the problems associated with their organizational development and raise the organizations to a constructive level of development as well as increase staff's job satisfaction. The author believes that a special managers' training course could be helpful in reducing staff turnover in commercial organizations.

**Keywords:** staff turnover, organizational development, job satisfaction, loyalty, commercial 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 18 лютого 2015 р.  
Рецензовано 11 березня 2015 р.  
Прийнято 18 березня 2015 р.