

УДК 331.104

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ИЗУЧЕНИЯ ЛОЯЛЬНОСТИ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИЙ

Т.В. Позднякова

В статье представлены результаты анализа наиболее распространенных подходов к понятию «лояльность персонала организации», приведены ключевые факторы диагностики и оценки лояльности, выражена авторская позиция относительно деструктивных аспектов лояльности персонала. Подтверждена гипотеза о существовании различных видов лояльности и их влиянии на уровень удовлетворенности и приверженности работников организации.

Ключевые слова: лояльность; персонал; анализ научных подходов; деструктивные проявления лояльности.

Вопросы формирования лояльности как ведущего фактора, влияющего на качество труда персонала и его «закрепленность» в организации, являются одними из наиболее актуальных социально-экономических вопросов в условиях реформирования и перехода на инновационный путь развития.

В то же время до сих пор не сформирован единый подход к классификации факторов, служащих индикаторами (признаками) лояльности. Для выявления и оценки основных сущностных подходов к понятию лояльности персонала организаций была использована структурированная процедура анализа базовых методологических подходов [5], важнейшими этапами являются выявление дискуссионных точек зрения на сущностный и содержательный аспекты исследуемого объекта и их сравнительный критический анализ (рис. 1).

В качестве доминирующих сущностных признаков лояльности в профильной литературе используются три основные категории, обосновавшие, соответственно, правомерность выделения трех сущностных подходов, характеристики и ограничения которых представлены далее.

1. Подход «Лояльность как отношение» трактует лояльное поведение сотрудника с помощью таких категорий, как «любовь к организации», «приверженность», «самоотверженность», «уважение», и дает ответ на ключевой вопрос: «Как

лояльный сотрудник ОТНОСИТСЯ к организации?».

2. Подход «Лояльность как поведение» акцентирует внимание на проявлении отношения к организации, выраженном в поведенческих категориях: как работник общается с коллегами и руководством, насколько он готов проявлять инициативу, брать на себя ответственность и обязанности, т.е. «Как отношение к организации проявляется в ПОВЕДЕНИИ сотрудника в текущем периоде?».

3. Подход «Лояльность как намерения» дает оценку проявлению отношения к организации в долгосрочной перспективе — насколько работник заинтересован в долгосрочном трудоустройстве, закреплен в данной организации, «держится» за свое рабочее место, т.е. каковы его НАМЕРЕНИЯ относительно данной организации.

Каждый из представленных подходов имеет некоторые ограничения или спорные моменты, не позволяющие принять его в качестве концептуальной основы исследования.

Так, отношение работника (первый из представленных подходов) зависит не только от воздействия организации, коллектива, но и от типа личности. Кроме того, положительное отношение к организации может никак не сказываться на результативности трудовой деятельности, т.е. является, по сути, бесполезным при отсутствии соответствующих поведенческих проявлений.

* Работа выполнена при поддержке Российского гуманитарного научного фонда (проект 11-32-00304а2 «Формирование лояльности сотрудника организации: проблемы и перспективы»).

Поведенческие характеристики сотрудника, рассматриваемые в рамках второго подхода, могут зависеть от типа личности работника, его воспитания, а также от принятых в коллективе формальных и неформальных норм поведения. Данные обстоятельства приводят к тому, что поведение работника может не коррелировать с истинным отношением к организации, что существенно затрудняет процесс оценки и формирования лояльности сотрудника.

Что касается намерений сотрудника (третий подход), то следует подчеркнуть, что они характеризуются значительной степенью вариабельности, не связанной с формированием лояльности. То есть работник может прийти к решению покинуть рабочее место по причинам личного, территориального, стратегического характера, по состоянию здоровья или семейным обстоятельствам, что не связано с его отношением к компании.



Рис. 1. Алгоритм анализа базовых методологических подходов

Таким образом, все выявленные подходы можно классифицировать как относящиеся категории «Б» — частичное соответствие авторской позиции, что требует формулирования авторского подхода, обобщающего и дополняющего приведенные точки зрения.

В рамках представленного исследования под лояльностью предлагается понимать совокупность качеств работника, обусловленных его личными особенностями (внутренние факторы) и параметрами организации (внешние факторы), характеризующих отношение работника к организации и индицируемых через поведенческие признаки как в текущем периоде, так и в долго-

срочной перспективе.

При критическом анализе профильной литературы выявлено не менее 10 трактовок ключевых признаков лояльного поведения сотрудников (разъясняющих аспектов), большинство из которых в большей или меньшей степени может быть отнесено к одному из рассматриваемых подходов [6]:

- отсутствие намерения уволиться из организации, стремление сохранить рабочее место [9];
- отсутствие случаев намеренного нанесения ущерба организации [3];
- честное и добросовестное выполнение своих обязанностей [1, с. 96–99];

- предпочтение интересов компании личным, готовность идти на жертвы [8];
- отсутствие разделения обязанностей на «свои» и «чужие», равнодушие к делам компании [9, 8];
- заинтересованность в выполняемой работе, желание выполнить ее наилучшим образом [7];
- неоспоримость руководства руководителя, готовность выполнить указания [2];
- отсутствие выраженных претензий к организации и руководству [8];
- открытость и готовность к диалогу с руководством [2];
- включенность в организационную культуру, готовность к взаимодействию с коллегами [4].

В целях классификации выявленных признаков был использован критерий объектно-субъектного направления поведения, т.е. анализ базировался на выявлении объектов или субъектов, относительно которых сотрудники проявляют определенный тип поведения. Были предложены 4 основные объектно-субъектные категории:

- поведение относительно непосредственно занимаемого рабочего места и выполнения своих

должностных обязанностей;

- поведение относительно компании (организации) в целом;
- поведение относительно руководства (как входящего в зону непосредственного контакта, так и верховного);
- поведение относительно коллектива (подчиненных, коллег).

Каждая субъектно-объектная категория включает в себя три признака лояльного поведения и характеризует сектор ориентации лояльности сотрудника. При этом поведение относительно должностных обязанностей и компании в целом можно классифицировать как совокупность безлично ориентированных (объектных) факторов, а поведение относительно руководства и коллег, соответственно, как совокупность лично ориентированных (субъектных) факторов. На рис. 2 представлена модель лояльности персонала, базирующаяся на изложенных концептуальных моментах и обобщившая большинство выявленных нами признаков лояльного поведения персонала.



Рис. 2. Модель лояльности персонала

Несмотря на отсутствие единой трактовки в научных кругах, понятие лояльности сотрудника, его приверженности компании, как правило, имеет положительный смысл, расценивается как при-

влекательное, «полезное» качество. Прикладные исследования имеют соответствующую направленность: как повысить лояльность сотрудника, как выявить потенциально склонного к лояльно-

сти кандидата, какие действия руководства способны положительно или отрицательно влиять на лояльность сотрудника.

Между тем авторская позиция по вопросу влияния лояльности на эффективность деятельности персонала неоднозначна: во-первых, до сих пор отсутствуют четкие градации недостаточного, необходимого и достаточного уровня лояльности. Во-вторых, отсутствуют понятие и оценка избыточного, излишнего уровня лояльности, при котором положительные моменты (сокращение текучести кадров, высокий уровень исполнения функциональных обязанностей, заинтересованность в выполняемой работе, готовность к диалогу, предпочтение интересов компании личным) способны перерасти в негативные, деструктивные проявления.

Для анализа и типологизации избыточной лояльности предлагается следующая классификация

видов лояльности по объекту приверженности:

– результативная, при которой основной ценностью для сотрудника выступает результат деятельности его подразделения или предприятия в целом;

– процессная, для которой характерна высокая значимость эффективного протекания всех (или непосредственно касающихся сотрудника) процессов, связанных с трудовой деятельностью;

– лояльность руководству, в том числе традиционная (основанная только на занятии руководителем более высокой, чем у сотрудника, должности) и харизматическая (базирующаяся на личных качествах руководителя, привлекательных для сотрудника);

– лояльность коллективу в целом, в контексте данного исследования называемая партисипативной.

Матрица лояльности представлена в таблице.

Матрица лояльности персонала организаций

По направлению	По объекту	
	Фирменная	Личностная
Линейная	Процессная	Партисипативная
Вертикальная	Результативная	Руководству

Предполагается, что при равномерном развитии всех типов лояльности наблюдается положительный эффект, выражаемый в желании сотрудника работать на данном предприятии, способствовать его процветанию и успешной деятельности, позитивно взаимодействовать с коллегами и руководством.

Однако при значительном доминировании отдельных видов лояльности наблюдается смещение, вызывающее дисбаланс и негативно сказывающееся на трудовой деятельности. Так, гипертрофированное развитие вертикальной лояльности (результативной или лояльности руководству) вызывает торможение линейной (процессной или партисипативной), и наоборот — чрезмерная оценка интересов коллектива может стать причиной конфликта с руководством или пойти вразрез с интересами компании. Аналогичный дисбаланс может наблюдаться и при доминировании только личностной или только фирменной лояльности.

Первоначальной гипотезой представляемого исследования являлось наличие обратной связи между уровнями лояльности по объектному признаку (между фирменной и личностной лояльностью) при достижении определенного уровня дис-

баланса, однако результаты опроса [2] показали, что несогласованность линейных и вертикальных видов лояльности (процессная — результативная и партисипативная — руководителю соответственно) оказывает гораздо большее деструктивное влияние как на общую удовлетворенность работника, так и на его приверженность фирме (отсутствие намерения покинуть организацию).

Так, на одном из этапов исследования лояльности персонала ООО «Бийскэнергоремонт» сотрудникам предлагалось охарактеризовать различные ситуации как приятные, вызывающие положительные эмоции ($P = +1$), нейтральные ($P = 0$) и отталкивающие, вызывающие негативные эмоции ($P = -1$).

Респонденты, которые давали положительную оценку различным формам конструктивного взаимодействия с руководителями ($R_{рук} = 0,5...0,75$), гораздо чаще воспринимали случаи сотрудничества с коллегами как нейтральные или даже отталкивающие ($R_{колл} = -0,2...-0,3$). Необходимость спора, конфликта, отстаивания своего мнения перед руководством и перед коллегами также показали отчетливую обратную взаимосвязь.

Аналогичная картина наблюдается у респондентов при оценке ситуаций, имеющих ориентацию «процесс – результат». Предполагаемой нами обратной зависимости между личностными и фирменными факторами практически не наблюдалось.

Следует, однако, подчеркнуть, что почти по 10 % сотрудников показали отчетливую экстравертированную и интровертированную ориентацию, дав одновременно высокую или низкую оценку необходимости взаимодействия и с руководством, и с коллегами. Еще около 7 % респондентов продемонстрировали одновременно высокую значимость процессных и результативных факторов, получив предварительно название «перфекционистской» группы. Обратной ситуации (с одновременно низкой оценкой указанных факторов) на исследуемом предприятии практически не наблюдалось.

По результатам реализованных этапов была определена дальнейшая структура исследования (а именно обоснована необходимость изучения внешних факторов формирования лояльности — типа управления, характеристик корпоративной культуры, организации производственного процесса и т.д.), а также подтверждена исходная гипотеза о существовании различных видов лояльности и их взаимном воздействии на уровень удовлетворенности и приверженности работников организации.

Список литературы

1. *Доминяк В.И.* Организационная лояльность: модель реализации ожиданий работника от своей организации: дис. ... канд. психол. наук.: СПб., 2006. 280 с.
2. *Калабин А.* Наш человек — не наш человек // Отдел кадров. 2004. № 11. С. 64–66.
3. *Ковров А.В.* Лояльность персонала. М.: Бератор, 2004. 168 с.
4. *Коростелева С.* Что посеешь, то и пожнешь // Отдел кадров. 2004. № 11. С. 67–70.
5. *Миляева Л.Г., Позднякова Т.В.* Концептуальные основы управления конкурентоспособности выпускников вузов на профильном рынке труда // Казанская наука. 2011. № 10. С. 88–91.
6. *Позднякова Т.В., Волкова Н.В.* Лояльность персонала организаций: анализ негативных аспектов // Актуальные проблемы экономики и менеджмента: материалы междунар. науч.-практ. конф. студентов, аспирантов и молодых ученых. Майкоп: Магарин О.Г., 2012. С. 275–277.
7. *Середина Е.* Лояльность — это миф? // Лояльность персонала: альманах / под ред. И. Ленского. М.: Имидж-Медиа, 2009. С. 54–59.
8. *Скрипунова Е.* Лояльность персонала — что это такое. Шкала лояльности. Оценка и формирование лояльности персонала // Там же. С. 68–74.
9. *Харский К.В.* Благонадежность и лояльность персонала. СПб.: Питер, 2003. 496 с.

THEORETICAL AND METHODOLOGICAL ASPECTS AN LOYALTY OF THE STAFF OF ORGANIZATIONS ANALYSIS

Tatyana V. Pozdnyakova

*Biysk Technological Institute (branch) of Altai State Technical University named after I. Polzunov;
27, Trofimov str., Biysk, Altai Krai, 659305, Russia*

The results of the analysis of the most common approaches to the concept of «loyalty to the organization's personnel», are key factors in the diagnosis and assessment of loyalty, presents the author's position on the destructive aspects of staff loyalty. Author suggests that there are different kinds of stuff loyalty in organization. These kind of loyalty influence on the level of satisfaction in organization.

Key words: loyalty; staff; analysis of scientific approaches; destructive manifestations of loyalty.