

## СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ЧИННИКИ, ЯКІ ФОРМУЮТЬ ПРИХИЛЬНІСТЬ СПІВРОБІТНИКІВ

### SOCIO-PSYCHOLOGICAL FACTORS FORMING THE COMMITMENT OF EMPLOYEES

Організаційна лояльність розглядається як психологічний стан, який характеризує взаємозв'язок співробітників і організації та пов'язаний з їхнім рішенням з приводу того, продовжувати або не продовжувати своє членство в організації. У ході досліджень було виділено три форми прихильності: поведінкову, нормативну та афективну. Афективна прихильність має такі компоненти як ідентифікація, залученість та емоційна прихильність співробітника. Це більш надійний та ефективний зв'язок компанії та співробітника. У дослідженні взяв участь трудовий колектив торговельної компанії. Вибірка складала 32 особи віком від 27 до 53 років, 43 % чоловіків та 57 % жінок. Були використані методи Утрехтська шкала захопленості роботою (UWES, авт. W. Schaufeli & A. Bakker), методика виявлення ступеня інтеграції «СПСК» – соціально-психологічна самооцінка колективу (Методика О. Немова), анкета-опитувальник Джона Мейера і Наталі Аллен «Шкала організаційної лояльності», методика «шкала психологічного стресу PSM-25». В ході експериментального дослідження були визначені такі показники: організаційна лояльність, задоволеність роботою, згуртованість та довіра в колективі і рівень стресу. Було доведено, що колектив має бажання залишатися працювати в компанії, співробітники емоційно залучені та отримують задоволення від співпраці з організацією. Аналіз показників захопленості працею показав, що працівники достатньо вмотивовані, але не відчувають почуття значущості своєї роботи. Високий рівень зануреності у роботу свідчить про наявність повної концентрації, зміну сприйняття часу, переживання щастя, відсутність бажання відволіктися від роботи і/або припинити її. З метою визначення основних чинників, які впливають на показники організаційної лояльності, було зроблено кореляційний аналіз та визначено щільність зв'язків між показниками організаційної лояльності, задоволеність роботою, рівнем стресу та соціально-психологічною самооцінкою колективу. Було встановлено, що на позитивну афективну організаційну лояльність впливає соціально-психологічний клімат, який має позитивну спрямованість, та задоволеність працівників своєю діяльністю, яка в свою чергу

сприяє формуванню у колективі подовженої та нормативної лояльності.

**Ключові слова:** організаційна лояльність, задоволення роботою, соціально-психологічний клімат, продуктивність праці.

Organizational loyalty is seen as a psychological state that characterizes the relationship between employees and the organization. It is related to their decision on whether or not to continue their membership in the organization. In the course of research, three forms of commitment were identified: behavioral, normative, and affective. Affective commitment has components such as employee identification, involvement, and emotional commitment. This is a more reliable and efficient connection between the company and the employee. The study involved the staff of the trading company. The sample consisted of 32 people aged 27 to 53, 43 % men and 57 % women. The Utrecht Work Engagement Scale by W. Schaufeli & A. Bakker, method of socio-psychological self-esteem of the team by O. Nemov, questionnaire by John Meyer and Natalie Allen «Scale of organizational loyalty», method «Scale of psychological stress PSM-25» were used in the survey. During the experimental study, the following indicators were identified: organizational loyalty, job satisfaction, cohesion and trust in the team and the level of stress. It has been proven that the team has a desire to stay in the company, employees are emotionally involved and enjoy working with the organization. Analysis of job performance indicators showed that employees are sufficiently motivated, but do not feel a sense of the importance of their work. A high level of immersion in work indicates the presence of full concentration, change in perception of time, experience of happiness, lack of desire to be distracted from work and / or stop it. In order to determine the main factors influencing organizational loyalty indicators, a correlation analysis was performed and the density of links between organizational loyalty indicators, job satisfaction, stress levels and socio-psychological self-esteem of the team was determined. It was found that positive affective organizational loyalty is influenced by the socio-psychological climate, which has a positive orientation, and employee satisfaction with their activities, which in turn contributes to the formation of long-term and regulatory loyalty in the team.

**Key words:** organizational loyalty, job satisfaction, socio-psychological climate, labor productivity.

УДК 159.99

DOI <https://doi.org/10.32843/2663-5208.2022.35.27>

**Трофімов А.Ю.**

к. психол. н., доцент,  
доцент кафедри психології розвитку  
Київський національний університет  
імені Тараса Шевченка

**Васильчук Т.О.**

магістр психології  
Інституту післядипломної освіти  
Київський національний університет  
імені Тараса Шевченка

В постіндустріальний період людина зайняла центральне місце у виробничому процесі та являє собою найважливіший ресурс. Інтеграційні процеси розширюють межі ринку і сприяють міграції трудового ресурсу за межі нашої країни. У зв'язку з цим необхідно покращувати умови праці, як матеріальні так і соціально-психологічні для запобігання відтоку кадрів. Ми вважа-

ємо, що лояльність співробітника до компанії – це один з основних показників, на який варто звернути увагу. У психології ця тема теоретично і емпірично ще досить слабо розроблена і термінологічно заплутана. Часто організаційну прихильність персоналу отожднюють з термінами: «благонадійність», «Патріотизм», «лояльність», «відданість» [1].

У зарубіжній психології існує досить багато моделей організаційної прихильності співробітників, однак найбільш популярними є моделі, розроблені Л. Портером з колегами [8], а також Дж. Мейером і Н. Аллен [6]. Отже, організаційна лояльність розглядається як психологічний стан, який характеризує взаємозв'язок співробітників і організації та пов'язаний з їхнім рішенням з приводу того, продовжувати або не продовжувати своє членство в організації. Прихильні співробітники працюють максимально якісно, вони віддані своїй компанії, поділяють її цінності та цілі, ретельно охороняють комерційні секрети фірми, прикладають зусилля для зниження витрат і збільшення прибутку. Все більше керівників бачать у створенні і підтримці високого рівня прихильності дієвий механізм підвищення ефективності організації [1].

У ході досліджень було виділено дві форми прихильності: поведінкову та афективну. Поведінкова, або подовжена прихильність, являє собою раціональне пояснення співробітником, скоріш не бажання покинути організацію з урахуванням тих труднощів, витрат, які будуть пов'язані з пошуком іншої роботи. Бажання залишатися в організації саме за таких умов не робить такого співробітника надійним. Працівники з такою мотивацією менш ініціативні та за сприятливих умов можуть з легкістю змінити місце роботи.

Згодом Н. Аллен і Дж. Мейер [6], ґрунтуючись на роботі І. Вінера, добавили в свою модель нормативну прихильність, яка пояснює поведінку працівника моральними принципами, усвідомлення співробітника зобов'язань перед підприємством. Це більш надійна форма прихильності, співробітник буде дисциплінований, що обумовлено його обов'язковістю, але менш енергійний ніж той, що вмотивований власним «хочу».

Афективна прихильність має такі компоненти як ідентифікація, залученість та емоційна прихильність співробітника. Це більш надійний та ефективний зв'язок компанії та співробітника. Люди, які бажають, а не повинні, працюють більш продуктивно, виявляють ініціативу, менше втомлюються та скоріше відновлюються. Тому ми вважаємо, що саме на цьому компоненті моделі прихильності потрібно робити увагу.

До важливих чинників, які впливають на рівень організаційної прихильності належать: особистісні, мотив вибору діяльності, особистісна направленість, попередній досвід та інші, характеристика роботи, різноманітність діяльності, фактор стресу [5], завантаженість [7], ступень задоволення

потреб співробітника та соціально-психологічні умови, стиль керування [2], довіра до організації, групова згуртованість, характер міжособистісних стосунків, довіра, підтримка та інші. В цілому, можна виділити багато факторів, які підтримують бажання співробітників належати до організації і вносити максимальний вклад у досягнення її цілей. Дж. Мейер [6].

Мета дослідження полягає у виявленні детермінант, що впливають на формування організаційної прихильності.

Об'єктом дослідження є соціально – психологічні чинники, які формують корпоративну прихильність співробітників.

У дослідженні взяв участь трудовий колектив торгівельної компанії. Підприємство розташоване у великому місті, має чотири відділи, лінійну організаційну структуру, великий потік клієнтів, співробітники постійно контактують з великою кількістю людей, тому на їх психоемоційний стан постійно впливають не тільки колеги, але і велика кількість клієнтів. Вибірка склала 32 особи віком від 27 до 53 років, 43 % чоловіків 57 % жінок, 14 осіб мають вищу освіту, стаж роботи 10 років мають 4 особи, 6–8 років у 17 осіб, 1–4 років у 8 осіб, 3 особи були щойно прийняті на роботу.

Для розв'язання поставлених завдань у роботі були використані методи теоретичного та емпіричного дослідження:

а) теоретичні методи: (аналіз, порівняння, узагальнення) дали можливість науково-теоретичного обґрунтування отриманих даних;

б) емпіричні методи дослідження: спостереження, інтерв'ю, анкетування спрямовані на визначення психологічних характеристик співробітників; методика: Утрехтська шкала захопленості роботою (UWES, авт. W. Schaufeli & A. Bakker), методика виявлення ступеня інтеграції «СПСК» – соціально-психологічна самооцінка колективу (Методика О. Немова), анкета-опитувальник Джона Мейера і Наталі Аллен «Шкала організаційної лояльності», методика «шкала психологічного стресу PSM-25» дали змогу визначити психоемоційний клімат в колективі, психоемоційний стан працівників, їх ставлення до компанії, до колег, визначити відношення працівників до роботи.

Обробка даних здійснювалася за допомогою статистичної програми SPSS v. 21.0 для Windows.

Практичне значення полягає в розробці заходів щодо підвищення продуктивності праці, організаційної лояльності працівників, показників задоволення

роботою та покращення соціально-психологічного клімату.

Для реалізації дослідження співробітникам було запропоновано пройти опитування. Потрібно зауважити, що більшість співробітників приймали участь в дослідженні з ентузіазмом та зацікавленістю, що свідчить про довіру до керівництва та бажання йти на зустріч заходам, метою яких є підвищення ефективності підприємства. Одна людина відмовилася приймати участь в дослідженні, що позначилося на результатах дослідження. З ним була проведена співбесіда, в ході якої виявлено у співробітника прояви стриманої агресії та вороже ставлення до колективу.

В ході експериментального дослідження були визначені такі показники: організаційна лояльність, задоволеність роботою, згуртованість та довіра в колективі і рівень стресу. Після статистичної обробки даних були отримані результати, які наведені в таблиці 1.

Таблиця 1

**Описова статистика змінних дослідження**

Параметри порівняння	Середнє значення	Середнє відхилення
<b>Шкала організаційної лояльності</b>		
Афективної (емоціональної) лояльності	4,72	0,78
Подовженої лояльності	3,44	1,13
Нормативної лояльності	4,43	0,87
<b>Шкали захопленості роботою</b>		
Енергійність	5,04	0,76
Ентузіазм	4,27	0,66
Зануреність у діяльність	4,71	0,71
<b>Шкала психологічного стресу</b>		
Оцінки рівня стресу	68,47	15,96
<b>Шкала соціально-психологічного клімату</b>		
Прагнення до збереження цілісності групи	3,9	1,0
Згуртованість (єдність відносин)	3,6	1,3
Контактність (особисті взаємини)	4,6	1,3
Відкритість	4,4	1,1
Організованість	4,1	1,3
Інформованість	4,8	1,5
Відповідальність	4,0	1,0

За результатними дослідження показники організаційної лояльності мають нормативні значення, а саме показник афективної (емоціональної) лояльності

дорівнює – 4,72; подовженої лояльності – 3,44; нормативної лояльності – 4,43. Аналіз показників корпоративної лояльності показує, що афективна та нормативна прихильність мають високі значення, подовжена прихильність нижче середнього, відхилення в межах норми. Це свідчить про бажання колективу залишатися працювати в компанії, співробітники емоційно залучені та отримують задоволення від співпраці з організацією. Аналізуючи показники захопленістю працею можна зробити наступні висновки. Енергійність має високий рівень – 5,04. Цей компонент свідчить про рівень енергії, працездатності, бадьорості, готовності співробітників до значних зусиль, наполегливості при виникненні труднощів в роботі. Високі значення свідчать про досить високий рівень мотивації, великий запас енергії, інтересу та стійкості. Ентузіазм на рівні – 4,27, прихильність до роботи має середні показники, працівники психологічно пов'язані і отримують задоволення від виконання роботи, враховуючи високий рівень енергійності можна зробити висновки, що працівники достатньо вмотивовані, але не відчувають почуття значущості своєї роботи. Зануреність у роботу на високому рівні – 4,71. Цей компонент свідчить про наявність повної концентрації, зануренні в роботу, зміні сприйняття часу, переживанні щастя, відсутності бажання відволіктися від роботи і/або припинити її.

Показник стресу на рівні низькому, а саме 68,47, з відхиленням 15,96. Зважаючи на велике значення відхилення, були проаналізовані шкали показників рівня стресу по всім працівникам і виявлено що, підвищений показник стресу мають співробітники, які щойно були прийняті на роботу. З'ясовано причини нервової напруги, по-перше, вони проходять період адаптації, по-друге, в них високий рівень домагань на посаду старшого оператора.

Показники щодо соціально-психологічного клімату мають високі значення, а саме: прагнення до збереження цілісності групи – 3,9; згуртованість 3,6; контактність – 4,6; відкритість – 4,4; організованість – 4,1; інформованість – 4,8 (рис. 1). Вони свідчать про сприятливий клімат в колективі з позитивною спрямованістю, співробітники мають підтримку в колективі, розуміють свої обов'язки, не готові брати на себе відповідальність за керування підрозділами за власної ініціативи. Показники середніх відхилень вказують на те, що не всі працівники задоволені працею та мають високі показники організаційної лояльності.

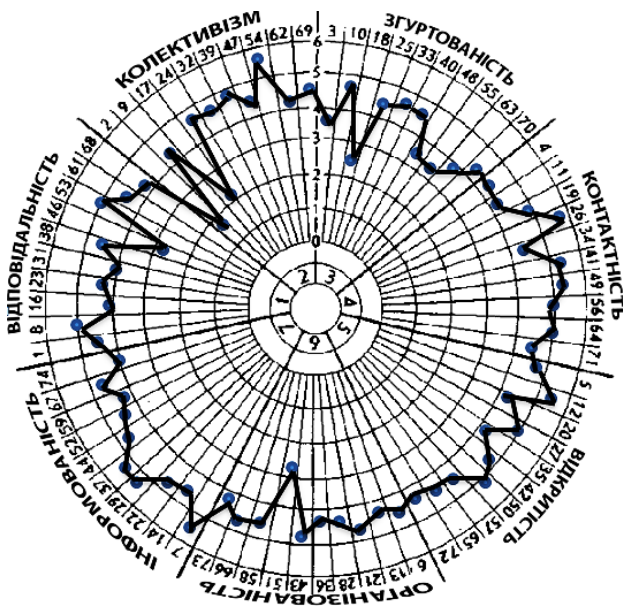


Рис. 1. Матриці соціально-психологічного рельєфу до методики СПК

Таблиця 2

Показники ПСК у відділах

Показник	I	II	III	IV
Прагнення до збереження цілісності групи	4,7	4,5	3,3	3,3
Згуртованість (єдність відносин)	4,8	4,3	<b>2,9</b>	<b>2,6</b>
Контактність (особистісні взаємостосунки)	5,1	5,3	4,1	4,4
Відкритість	5,2	5,1	3,6	4,2
Організованість	5,2	4,8	3,2	3,5
Інформованість	5,3	5,3	3,5	6,1
Відповідальність	4,8	4,7	3,3	3,6
<b>Середнє значення</b>	<b>5,00</b>	<b>4,8</b>	<b>3,4</b>	<b>4,0</b>
<b>Середнє відхилення</b>	<b>1,97</b>	<b>3,10</b>	<b>3,01</b>	<b>7,92</b>

Було зроблено порівняльний аналіз між відділами та визначено, в яких саме відділах потрібно корегувати соціально – психологічний клімат. З таблиці 2 видно, що показники соціально – психологічного клімату занижені у відділах III і IV, при детальному аналізі з'ясовано, у III відділі напружена атмосфера через нез'ясованість стосунків, відсутності старшого у відділі та не чіткі інструкції. У відділі IV працюють співробітники, які щойно були прийняті на роботу, в них спостерігається підвищена тривожність, розгубленість. У II відділі високе відхилення каже про великий розбіг показників, в процес співбесіди було виявлено співробітника, який перевантажений роботою.

З метою визначення основних чинників, які впливають на показники організаційної лояльності, було зроблено кореляцій-

ний аналіз та визначено щільність зв'язків між показниками організаційної лояльності, задоволеністю роботою, рівнем стресу та соціально-психологічною самооцінкою колективу.

Був виявлений позитивний кореляційний взаємозв'язок між значеннями факторів емоційної, подовженої і нормативної організаційної прихильності на рівні  $r=0,896$  ( $p<0,000$ );  $r=0,737$  ( $p<0,000$ );  $r=0,705$  ( $p<0,002$ ).

Таблиця 3

Зв'язок між організаційною лояльністю та шкалами спк та захопленість працею та рівнем стресу.

	Афективної лояльності	Подовженої лояльності	Нормативної лояльності
<b>Шкали захопленості роботою</b>			
Енергійність	0,641**	–	0,552*
Ентузіазм	0,619**	0,562*	0,539*
Занурення	0,780**	0,556*	0,739**
<b>Шкала психологічного стресу</b>			
Оцінки рівня стресу	0,500*	–	–
<b>Шкала соціально-психологічного клімату</b>			
Прагнення до цілісності групи	0,689**	0,545*	0,655**
Згуртованість	0,707**	–	0,723**
Особисті взаємини	0,647**	0,539*	0,559*
Відкритість	0,656**	–	0,594*
Організованість	0,655**	–	0,631**
Відповідальність	0,709**	0,532*	0,690**

Важливими для організації є афективна і нормативна прихильність. З показником афективної організаційної лояльності визначено прямиий зв'язок з енергійністю на рівні  $r=0,641$  ( $p<0,007$ ), з ентузіазмом  $r=0,691$  ( $p<0,011$ ), з зануренням  $r=0,780$  ( $p<0,000$ ), прагненням до цілісності групи  $r=0,689$  ( $p<0,003$ ), згуртованості  $r=0,707$  ( $p<0,002$ ), особистих взаємин  $r=0,647$  ( $p<0,007$ ), відкритості  $r=0,656$  ( $p<0,006$ ), організованості  $r=0,709$  ( $p<0,002$ ). З показником інформованості організаційна лояльність не має зв'язку. Показник подовженою лояльності має слабкий зв'язок з показниками задоволеності роботою та оцінки соціально-психологічного клімату. З показником нормативної організаційної лояльності спостерігається позитивний зв'язок з зануренням  $0,739$  ( $p<0,001$ ), згуртованість  $0,723$  ( $p<0,002$ ).

**Висновки з проведеного дослідження.** На позитивну афективну організаційну лояльність впливає соціально-психологіч-

ний клімат, який має позитивну спрямованість, та задоволеність працівників своєю діяльністю, яка в свою чергу сприяє формуванню у колективі подовженої та нормативної лояльності.

Найвищий коефіцієнт детермінації спостерігається між залежною змінною афективної організаційної лояльності та незалежною змінною зануренням у працю і дорівнює  $R^2=0.609$ . На основі цих даних зроблено регресивний аналіз з метою прогнозу змін показника афективної лояльності на основі підвищення показника зануреності у працю. Побудовано рівняння регресії  $АЛ=0,797 \times ЗП+0,901$ . Ця модель дає можливість прогнозувати зміни на 60 %. В свою чергу занурність праці істотно залежить від енергійності, коефіцієнт детермінації дорівнює  $R^2=0,848$ , що свідчить, що імовірність описаної моделі  $ЗП=0,450 \times Ен+0,840$  складає 85 %.

#### ЛІТЕРАТУРА:

1. Купріянов Р. В., Кузьміна Ю. М. Психодіагностика стресса; М-во образ і науки РФ, Казан держ. технол. ун-т. – Казань : КНИТУ, 2012 – 212 с.
2. Ліпатов С. А., Сінчук Х. І. Соціально-психологічні чинники організаційної прихильності співробітників (на прикладі комерційних організацій) // Організаційна психологія. 2015. Т. 5. № 4. С. 6–28.
3. Немов Р. С. Психологія : учеб. для студ. вищ. пед. навч. закладів: У 3 кн. – 4-е изд. – М. : Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2001. – Кн. 3: Психодіагностика. Введення в наукове психологічне дослідження з елементами математичної статистики. – 640 с. (С. 389).
4. Мнадрикова Е. Ю., Горбунова А. А. Взаимосвязь увлеченности работой, личностных ресурсов и удовлетворенности трудом сотрудников / Е. Ю. Мнадрикова, А. А. Горбунова. *Организационная психология*. 2012. Т. 2. № 4. С. 2–22.
5. Магура М. И. (1999). Приверженность работников своей организации. Автореф. дис. ... канд. психол. наук. М.
6. Allen N. J., Meyer J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63 (1), 1–18.
7. Bateman T. S., Strasser S. (1984). A longitudinal analysis of the antecedents of organizational commitment. *Academy of Management Journal*, 27, 95–112.
8. Mowday R. T., Porter L. M., Steers R. M. (1982). *Employee-organizational linkage*. New York : Academic Press.