

9. Карамушка Л.М. Психологія освітнього менеджменту : навч. посіб. / Л.М. Карамушка. – К. : Либідь, 2004. – 424 с.
10. Карамушка Л.М. Психологія управління : навч. посіб. / Л.М. Карамушка. – К. : Міленіум, 2003. – 344 с.
11. Карамушка Л.М. Види інтерактивних технік та особливості їх застосування у підготовці менеджерів та працівників організацій / Л.М. Карамушка, М.П. Малигіна // Актуальні проблеми психології. Том 1 : Соціальна психологія. Психологія управління. Організаційна психологія : зб. наукових праць Інституту психології імені Г.С. Костюка АПН України / за ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки. – К. : Інститут психології імені Г.С. Костюка АПН України, 2002. – Вип. 6. – С. 275–288.
12. Корень Л.В. Дослідження взаємозв'язку між соціально-психологічним кліматом освітніх організацій та рівнем задоволеності роботою персоналу цих організацій / Л.В. Корень // Психологічні основи ефективної діяльності організацій в умовах соціально-економічних змін : тези IV Наук.-практ. конф. з організаційної та економічної психології (23–24 листопада 2006 р., м. Київ) / за наук. ред. Л.М. Карамушки. – К. : Наук. світ, 2006. – С. 109–110.
13. Креденцер О.В. Психологічні умови підготовки підприємців до професійної діяльності у сфері торгівельного бізнесу : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.10. / Ін-т психології імені Г.С. Костюка НАПН України / О.В. Креденцер. – К., 2009. – 233 с.
14. Маслоу А. Мотивация и личность / А. Маслоу. – СПб. : Питер, 2011. – 496 с.
15. Моница Г.Б. Коммуникативный тренинг (педагоги, психологи, родители) / Г.Б. Моница, Е.К. Лютова-Робертс. – СПб. : Речь, 2010. – 224 с.
16. Проблемы экономической психологии. Т. 2 / [отв. ред. А.Л. Журавлев, А.Б. Купрейченко]. – М. : Изд-во Ин-та психологии РАН, 2005. – 664 с.
17. Семенова Е.М. Тренинг эмоциональной устойчивости педагога : учеб. пособ. – [3-е изд.] / Е.М. Семенова. – М. : Психотерапия, 2006. – 256 с.
18. Сняданко І.І. Використання символдрами у підготовці менеджерів до управління організаційною культурою промислових підприємств / І.І. Сняданко // Актуальні проблеми психології. Том 1 : Соціальна психологія. Організаційна психологія. Економічна психологія : зб. наукових праць Інституту психології імені Г.С. Костюка АПН України / за ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки. – К. : Міленіум, 2006. – Част. 18. – С. 66–69.
19. Сняданко І.І. Особливості психологічної підготовки менеджерів до управління організаційною культурою промислового підприємства / І.І. Сняданко // Психологічні основи ефективної діяльності організацій в умовах соціально-економічних змін : тези IV Наук.-практ. конф. з організаційної та економічної психології (23–24 листопада 2006 р., м. Київ) / за наук. ред. Л.М. Карамушки. – К. : Наук. світ, 2006. – С. 113–114.
20. Технології роботи організаційних психологів : [навч. посібник для студентів вищ. навч. закладів та слухачів ін-тів післядипломної освіти] / за наук. ред. Л.М. Карамушки. – К. : ІНККОС, 2005. – 366 с.
21. Федосова Г.Л. Соціально-психологічні умови подолання комунікативних бар'єрів студентської молоді : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.05. / Ін-т психології імені Г.С. Костюка НАПН України / Г.Л. Федосова. – К., 2007. – 300 с.
22. Філь О.А. Тренинг розвитку конкурентоздатності управлінської команди бізнес-організації в умовах змін / О.А. Філь // Актуальні проблеми психології. Том 1 : Соціальна психологія. Організаційна психологія. Економічна психологія : зб. наукових праць Інституту психології ім. Г.С. Костюка АПН України / за ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки. – К. : Наук. світ, 2007. – Ч. 19. – С. 33–37.
23. Austine, S. Examining perceptions of support, persistent fatigue, and autonomous motivation on teachers' turnover intentions and occupational commitment / S. Austine, C. Fernet // Abstracts of XVth European Conference of the European Association of Work and Organizational Psychology. – Maastricht, The Netherlands, 25–28 May 2011. (Abstract, CD-ROM).
24. Lacoursiere, R. Impact of HRM Practices on Job Satisfaction, Organizational commitment and employee Turnover commitment / R. Lacoursiere, B. Fabi // Abstracts of XVth European Conference of the European Association of Work and Organizational Psychology. – Maastricht, The Netherlands, 25–28 May 2011. (Abstract, CD-ROM).

УДК 005.32

РОЗУМІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ ЗАЙНЯТОСТІ СУТНОСТІ ВІДДАНОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ТА ОСНОВНИХ УМОВ ЇЇ ФОРМУВАННЯ

К.Ю. Охотницька

аспірант лабораторії організаційної психології Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України

У статті висвітлено сутність та основні структурні елементи феномену «відданість організації». На основі емпіричного дослідження проаналізовано розуміння персоналом державної служби зайнятості поняття відданості організації. Виявлено вплив статі персоналу державної служби зайнятості на оцінку рівня відданості організації. Визначено основні умови формування відданості організації у працівників державної служби зайнятості.

Ключові слова: державна служба зайнятості; персонал державної служби зайнятості; відданість організації; умови формування відданості організації.

В статье рассмотрены сущность и основные структурные элементы феномена «преданность организации». На основе эмпирического исследования проанализировано понимание персоналом государственной службы занятости понятия преданности организации. Выявлено влияние пола персонала на оценку уровня преданности организации. Определены основные условия формирования преданности организации у работников службы занятости.

Ключевые слова: государственная служба занятости; персонал государственной службы занятости; преданность организации; условия формирования преданности организации.

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ

Ефективна робота державної служби зайнятості, персонал якої несе безпосередню відповідальність за реалізацію важливих соціально-економічних завдань розвитку суспільства, має велике значення для країни. Підвищення ефективності роботи державної служби зайнятості безпосередньо пов'язане з покращенням результатів діяльності персоналу. Як зазначається в працях зарубіжних та вітчизняних науковців, одним із найважливіших чинників підвищення продуктивності праці персоналу, зниження рівня плинності кадрів та абсентизму, формування організаційного патріотизму, зниження рівня професійного стресу є високий рівень відданості організації [2; 5; 6; 8].

У зарубіжній психології проблема відданості у персоналу організації розроблялася такими дослідниками, як Н. Аллен, Х. Беккер, С. Бернارد, Дж. Груб, Р. ван Дік, Р. Дунхем, Дж. Каррі, М. Кастаньєда, Дж. Мейер, Ф. Морроу, Л. Тейлор та ін. [цит. за 3].

У російській психології проблема формування відданості у персоналу організації є достатньо новою і менш дослідженою. Російськими вченими представлено низку розробок з цієї проблематики, в яких проаналізовано сутність феномену відданості організації, а також вплив відданості організації на плінність кадрів та підвищення продуктивності праці. В окремих дослідженнях вивчено психологічні чинники, що впливають на формування відданості організації. Результати дослідження порушеної проблеми знайшли відображення в працях таких учених, як В.І. Доміняк, А.В. Ковров, М.Б. Курбатова, С.А. Ліпатов, М.І. Магура, О.Г. Овчиннікова, Б.Г. Ребузов, К.В. Харський та ін. [цит. за 3].

Що стосується особливостей формування відданості у вітчизняних організаціях, то слід зазначити, що ця проблема почала досліджуватися лише останніми роками. Окремі аспекти вивчення згаданого феномену знайшли відображення у працях вітчизняних авторів, зокрема було досліджено психологічні чинники становлення відданості організації у персоналу банківських структур (Л.М. Карамушка, І.А. Андреева) [1;4], досліджено вплив організаційної культури та мотиваційних чинників на формування відданості організації (Н.І. Пилат) [8], запропоновано модель формування лояльності персоналу як складової трудового потенціалу на основі гармонізації діяльності підприємства (Л.Г. Миронова) [9] та ін.

Отже, психологічним дослідженням певних аспектів феномену відданості організації присвячено немало праць зарубіжних і вітчизняних психологів. Разом із тим, треба відмітити, що науковцями не проводились спеціальні дослідження проблеми відданості організації та її формування у персоналу державної служби зайнятості.

Виходячи із актуальності та недостатньої розробленості зазначеної проблеми, **завданнями** цієї статті є:

1. Визначити сутність та структурні елементи відданості у персоналу організації.
2. Проаналізувати розуміння працівниками державної служби зайнятості сутності феномену відданості організації.
3. Визначити вплив статі на оцінку рівня відданості організації у персоналу державної служби зайнятості.
4. Дослідити умови, що впливають на формування відданості організації у персоналу державної служби зайнятості.

МЕТОДИКА ТА ОРГАНІЗАЦІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ

Для проведення дослідження було використано авторську анкету з відкритими питаннями. Нами розроблено коротку процедуру, яка передбачає дописування незакінчених речень на бланку з інструкцією. Як матеріал для дослідження пропонувалися, зокрема, такі речення: «На Ваш погляд, відданість організації – це...», «Умови, що можуть впливають на підвищення почуття відданості у Вас та Ваших колег щодо організації такі...», «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).

Для обробки результатів використовувалась процедура контент-аналізу.

До участі у дослідженні було залучено біля 115 осіб. З них 35 респондентів працюють директорами центрів зайнятості, 5 осіб – заступники директорів, 24 особи – начальники відділів, 7 осіб – заступники начальників відділів, 23 головних спеціалісти, 14 спеціалістів, та 8 рядових співробітників служби зайнятості.

Вік респондентів коливався від 25 до 60 років. Середній вік становив 42 роки. Стаж роботи респондентів коливався від 2 до 38 років, середній показник стажу становив 22 роки. 63,0% опитаних були жінки, 37,0% – чоловіки. 100,0% респондентів мали вищу освіту.

Дослідження проводилось у 2012 р.

РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ТА ЇХ ОБГОВОРЕННЯ

1. Сутність та структурні елементи відданості організації у персоналу державної служби зайнятості

Базуючись на наявних у літературі підходах [1; 3; 4; 8] та на наших попередніх дослідженнях [7], під *відданістю організації* ми розуміємо стійке емоційне ставлення персоналу до організації, яке характеризується прийняттям організаційних цілей та норм, отождоженням з організацією, бажанням докладати значних зусиль заради забезпечення ефективної діяльності організації, вираженим прагненням якомога довше залишатись членом цієї організації.

Виходячи із вищевикладеного матеріалу, уявляється доцільним визначити основні структурні елементи відданості організації. Більшість дослідників виділяють три форми відданості організації [4; 10].

Афективна (емоційна) відданість являє собою ступінь ідентифікації працівника з організацією, його емоційну прихильність і причетність до організації.

Відданість, орієнтована на наслідки (прагматична відданість) – це вірність або прихильність організації через розуміння передбачуваних втрат, які може понести людина при зміні місця роботи (втрати можуть бути пов'язані з необхідністю зміни місця проживання, втратою досягнутих результатів роботи або соціального статусу тощо).

Нормативний компонент відданості (відданість з почуття обов'язку) означає, що людину пов'язують з організацією морально-етичні переконання («фірма платила за моє навчання, через це я не можу піти», «керівник завжди підтримував мене, і я не можу його зрадити» тощо).

2. Аналіз розуміння персоналом державної служби зайнятості сутності феномену відданості організації

Для вирішення другого завдання дослідження нами було проаналізовано рівень розуміння працівниками державної служби зайнятості значення феномену «відданість організації» (див. *табл. 1*).

Таблиця 1

**Визначення поняття «відданість організації» персоналом державної служби зайнятості
(у % від загальної кількості опитаних)**

Визначення поняття відданості організації	%
«Відданість організації – це обов’язок працівників перед організацією якісно виконувати свою роботу заради ефективної діяльності організації»	53,9
«Відданість організації – це наявність взаєморозуміння та взаємодопомоги в колективі, ставлення до колективу як до сім’ї»	12,17
«Відданість організації – це задоволення від виконуваної роботи в конкретній організації»	5,2
«Відданість організації – це гра та лицемірство»	2,6
Відповідь відсутня	26,1

Дані, які представлено в *табл. 1*, свідчать про високий відсоток (53,9%) працівників, які визначають відданість організації як обов’язок працівників та керівництва якісно виконувати свої 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, незважаючи на рівень заробітної платні. Бажання багато років залишатись членом цієї організації.

Набагато менший відсоток (12,17%) респондентів вкладає в поняття відданості організації наявність взаєморозуміння та взаємодопомоги між колегами та керівництвом у колективі, злагоджену роботу колективу як однієї команди, ставлення до колективу як до сім’ї.

Так, 5,2% респондентів визначили відданість організації як задоволення від виконуваної роботи та від праці в конкретній організації. 2,6% респондентів визначили відданість організації як шизофренію та гру на публіку. І в 26,1% респондентів виникли труднощі при відповіді на це питання.

Отримані дані свідчать, на наш погляд, про такі важливі тенденції.

По-перше, досить велика кількість працівників служби зайнятості не орієнтуються в суті проблеми відданості організації. Це свідчить про необхідність їх спеціальної підготовки з цього питання.

По-друге, відданість організації розуміється переважною кількістю опитуваних як феномен, який має *односторонню спрямованість* (активність персоналу щодо організації), в той час як відсутнє розуміння того, що цей феномен передбачає і активність організації щодо працівників. Тому посилення розуміння працівниками служб зайнятості сутності відданості організації як феномену з *двосторонньою спрямованістю* буде сприяти, на наш погляд, підвищенню рівня відданості організації у персоналу державної служби зайнятості.

По-третє, досить невелика кількість опитаних розуміють феномен відданості в контексті партнерської взаємодії між керівниками та працівниками. Це свідчить, на нашу думку, про необхідність посилення осмислення керівниками та працівниками державної служби зайнятості цього аспекту проблеми.

3. Вплив статі персоналу державної служби зайнятості на оцінку рівня відданості організації

Що стосується впливу статі, то встановлено, що значно більший відсоток чоловіків, ніж жінок, вважають рівень відданості організації високим (див. *рис. 1*). Так, на високий рівень відданості організації вказало 75,0% опитаних чоловіків і лише 37,5%, майже вдвоє менше, жінок.

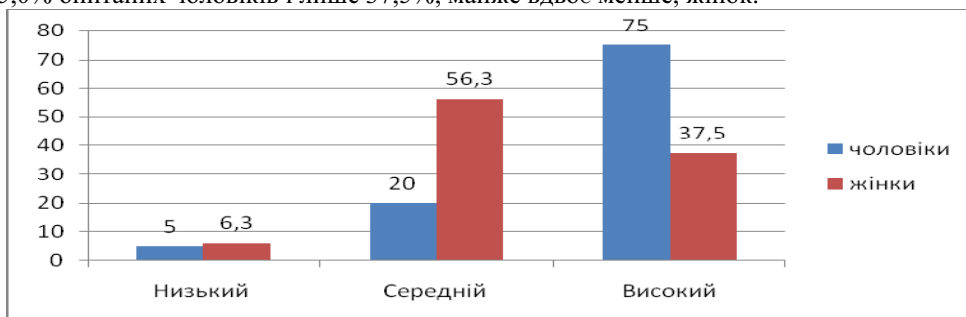


Рис. 1. Порівняльний аналіз оцінки відданості організації чоловіками та жінками

Вищий рівень відданості в чоловіків, скоріше за все, пов’язаний із тим, що вони приділяють своїй роботі більше часу та віддають більше зусиль [3].

4. Основні умови формування відданості організації у працівників державної служби зайнятості

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

Першу групу (41,6%) утворили умови, які стосуються адекватної оцінки праці працівників та задоволення їх матеріальних потреб («справедлива оплата праці», «матеріальне стимулювання», «підвищення заробітної платні» тощо).

До другої групи (30,0%) належать умови, які стосуються підтримки працівників у розв'язанні їх проблем («вивчення проблем підлеглих та, по можливості, допомога у їх подоланні», «надання безвідсоткового кредиту для житла молодим спеціалістам», «забезпечення відпочинку за рахунок організації», «підключення про кожного співробітника» тощо).

До третьої групи (16,4%) входять умови, які стосуються визнання заслуг працівників («визнання успіхів працівників», «визнання людини як особистості», «вдячність за працю», «адекватна оцінка знань та умінь» тощо).

Четверту групу (12,2%) складають умови, які стосуються формування сприятливого клімату в колективі («гарні взаємовідносини з колегами»; «теплі стосунки в колективі», «підтримка один одного», «довіра керівника»; «неупереджене ставлення до всіх працівників з боку керівництва», «організація спільного неформального відпочинку та спілкування», «проведення незалежного анкетування з метою виявлення існуючих проблем в колективі і з подальшим розв'язанням цих проблем» тощо).

ВИСНОВКИ

1. Відданість організації – це стійке емоційне ставлення персоналу до організації, яке характеризується прийняттям організаційних цілей та норм, отождоенням з організацією, бажанням докладати значних зусиль заради забезпечення ефективності діяльності та розвитку цієї організації, вираженим прагненням якомога довше залишатись членом цієї організації.

2. Отримані дані свідчать про недостатній рівень обізнаності працівників служб зайнятості з питання відданості організації та необхідності спеціальної уваги організацій цієї сфери до розв'язання порушеної проблеми (шляхом інформаційного забезпечення керівників, проведення спеціальних тренінгів, консультативної роботи та ін.).

3. Виявлено вплив статі на оцінку рівня відданості персоналу організації (чоловіки вище, ніж жінки, оцінюють цей показник).

4. У процесі дослідження виділено чотири групи умов забезпечення відданості організації у персоналу державної служби зайнятості.

ЛІТЕРАТУРА

1. Андреева І.А. Стратегії формування відданості організації у персоналу банківських структур / І.А. Андреева // Актуальні проблеми психології. Том 1 : Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія : зб. наук. праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України / за ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки. – К. : А.С.К., 2009. – Ч. 23. – С. 64–70.
2. Бистров А.Г. Персонал як фактор інноваційного розвитку підприємства/ А.Г. Бистров // Професійний вісник Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. – Луганськ : СНУ ім. В. Даля, 2010. – Ч. 2. – С. 241–244.
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 / Л.М. Карамушка, І.А. Андреева // Організаційна та економічна психологія : монографія. – К.-Львів : Галицький друкар, 2012. – 211 с.
5. Наумова М. Термометр лояльності: як завоювати відданість персоналу / М. Наумова, С. Розенбаум // Економіка : зб. наукових праць Донецького національного університету. – Донецьк : ДонНУ, 2011. – №4 – С. 57–61.
6. Нікітенко С.Г. Програма формування лояльності працівника до організації: розробка, реалізація та оцінка ефективності / С.Г. Нікітенко // Актуальні проблеми психології. Том 7 : Економічна психологія. – К. : А.С.К., 2009. – Вип. 20. – Ч. 2. – С. 42–25.
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. Пилат Н. І. Лояльність персоналу в умовах мотивації професійної діяльності / Н.І. Пилат // Проблеми сучасної психології : збірник наукових праць Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка ; Інституту психології ім. Г.С.Костюка АПН України. – Кам'янець-Подільський : Кам'янець-Подільський національний університет імені Івана Огієнка, 2010. – Вип. 10. – С. 601–612.
9. Миронова Л.Г. Моделі лояльності персоналу підприємства: досвід впровадження та перспективи удосконалення [Електронний ресурс] / Л.Г. Миронова // Портал Національної бібліотеки України імені В.І. Кернадського, 2011. – Режим доступу : http://www.nbuv.gov.ua/e-journals/PSPE/2011_2/Mironova_211.htm
10. Ткаченко Н.Э. Формы лояльности персонала [Электронный ресурс] / Н.Э. Ткаченко // Портал Национальной библиотеки Украины имени В.И. Вернадского, 2011. – Режим доступа : http://www.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/VISUNU/2011_16/Tkachen.pdf

УДК 195.9.005.95-051

АНАЛІЗ ЕФЕКТИВНОСТІ ТРЕНІНГУ «ФОРМУВАННЯ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ГОТОВНОСТІ МАЙБУТНІХ МЕНЕДЖЕРІВ ДО ПРОФЕСІЙНО-ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ В ОРГАНІЗАЦІЇ»

Т.І. Пастухова

асистент кафедри загальної та практичної психології Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка, науковий кореспондент лабораторії організаційної психології Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України

У статті визначено критерії ефективності тренінгу «Формування психологічної готовності майбутніх менеджерів до професійно-ділового спілкування в організації». Наведено результати вивчення ефективності тренінгу, які стосуються компонентів психологічної готовності майбутніх менеджерів до професійно-ділового спілкування в організації (мотиваційного, когнітивного, операційного, особистісного) та загального показника готовності.

Ключові слова: тренінг; ефективність тренінгу; критерії ефективності тренінгу.

В статье определены критерии эффективности тренинга «Формирование психологической готовности будущих менеджеров к профессионально-деловому общению в организации». Приведены результаты изучения эффективности