



Владислав ДОМИНЯК,
доцент Санкт-Петербургского государственного политехнического университета

Лояльность персонала

как социально-психологическая установка

А

нализ литературы дает возможность выделить два основных подхода к понятию «лояльность». Один из них, более характерный для служб безопасности предприятий, позволяет говорить о сотруднике скорее как о нелояльном. В данном контексте критериями лояльности (нелояльности) выступают надежность, профессиональная пригодность, наличие или отсутствие предосудительных или нежелательных действий: хищений, утечки информации, пьянства, опозданий, случаев абсентеизма¹ и т.п. При этом человек рассматривается как ресурс, и к нему применяется широкий спектр мер воздействия (от видеонаблюдения до проверок на полиграфе). Другой подход, с нашей точки зрения, более гуманистический, исходит из того, что лояльный сотрудник идентифицирует себя с организацией (фактор корпоративности), он вовлечен в рабочие процессы, эмоционально привязан к организации, готов отстаивать ее интересы, он также удовлетворен работой, карьерой, ощущает заботу со стороны организации, уверен в целесообразности длительной работы в ней и т.д. Из-за разнообразия взглядов на лояльность трудно дать единое и более или менее полное определение данному понятию. В связи с этим встал вопрос о том, что же имеют в виду представители предприятий, говоря о лояльности персонала.

Было проведено анкетирование сотрудников и руководителей коммерческих предприятий, в котором приняли участие 30 человек, из них 60% составили рядовые сотрудники, 33,3% — руко-

водители среднего звена и 6,7% — руководители высшего звена. Ответы респондентов были подвергнуты процедуре контент-анализа, результатом которого стало выделение трех основных категорий, условно обозначенных как:

- расположенность;
- осознанные действия в интересах компании;

— соблюдение норм, правил, обязательств. Выделенные категории составили в сумме 67,14% от понятия «лояльность персонала», что даст основание для использования их в качестве базовых при его определении.

С другой стороны, выделенные категории представляют собой три составляющие: эмоциональную, когнитивную и поведенческую. Оставшиеся 32,86% категорий также можно отнести к этим составляющим. Это позволяет рассматривать лояльность персонала как социально-психологическую установку.

Таким образом, на основании полученных данных можно предложить следующее определение:

Лояльность персонала — это доброжелательное, корректное, искреннее, уважительное отношение к руководству, сотрудникам, иным лицам, их действиям, к компании в целом; осознанное выполнение сотрудником своей работы в соответствии с целями и задачами компании и в интересах компании, а также соблюдение норм, правил и обязательств, включая неформальные, в отношении компании, руководства, сотрудников и иных субъектов взаимодействия.

¹ Абсентеизм — лат. absents (absentis)

—
1) уклонение избирателей от участия в выборах в государственные органы;
2) форма земле владения, при которой собственник земли, не принимая участия в процессе производства, получает денежный доход. В данном случае используется в значении «прогул».

Доминьяк В.И. Лояльность персонала как социально-психологическая установка // Персонал-Микс, 2002, №5, с.73.