

В. И. Доминяк, А. В. Пчельникова

ОШИБКИ В РАБОТЕ И ОТНОШЕНИЕ К ОРГАНИЗАЦИИ СОТРУДНИКОВ КАССОВОГО ЦЕНТРА БАНКА

Минимизация ошибок сотрудников кассовой службы является одной из важных задач, стоящих перед руководством любого коммерческого банка. В современной психологии труда и инженерной психологии за последние четыре десятилетия посвящено большое количество исследований (Б.Ф. Ломов, В.Д. Небылицын, В.П. Зинченко, К.К. Платонов, Г.М. Заракowski, Н.Д. Завалова, В.А. Пономаренко, А.А. Крылов, Е.А. Климов, В.Ф. Венда, П.Фиттс, Р. Джонс, М.А. Котик, Д. Мейстер, Д. Ризон, И.Е. Цибулевский и др.).

С другой стороны, значительное количество работ посвящено различным аспектам отношения работников к организации, в том числе в связи с эффективностью деятельности (Л. Портер, Дж. Мейер, Н. Аллен, М.И. Магура, Е.В. Сидоренко, Л.Г. Почебут, В.А. Чикер, Е.В. Доценко, Б. Бучанан, А. Коэн, П. Морроу, Д. Мак-Элрой, Л.А. Верещагина, А.Б. Купрейченко, К.В. Харский, Д.С. Витман, В.И. Доминяк, К. Бекк, С. Вилсон, Б. Бенкофф, Г. Блау, Р. Кантер, В. Ла Мастро и др.).

Целью нашей работы явилось изучение взаимосвязей ошибок сотрудников кассового центра крупного коммерческого банка с их отношением к банку, в котором они работают. Объектом исследования стали сотрудники отделов кассового обслуживания коммерческого банка – женщины в возрасте от 23 до 57 лет, стаж работы от полугода до 12 лет ($n = 32$). Предмет исследования: организационная лояльность и возможность реализации мотивов профессиональной деятельности в организации в связи с количеством ошибок.

Мы предположили, что сотрудники с более высоким уровнем организационной лояльности и оценкой возможности реализации мотивов будут совершать меньше ошибок. Для измерения организационной лояльности использовалась методика Л. Портера «Опросник организационной лояльности» в адаптации В.И. Доминяка (Моудей, Портер, Стирс, 1982; Доминяк, 2006); для измерения оценок возможности реализации мотивов профессио-

нальной деятельности в организации использовалась методика «Возможность реализации мотивов» В.И. Доминьяка (Доминьяк, 2006; 2010; 2011). Количество ошибок определялось по внутренней методике банка, которая применяется в банке с 2012 г. Полученные данные были обработаны с помощью корреляционного анализа с применением коэффициента ранговой корреляции Спирмена.

Были обнаружены статистически значимые отрицательные взаимосвязи количества ошибок с организационной лояльностью ($r = -0,42$; $p < 0,05$) и возможностью реализации мотивов ($r = -0,39$; $p < 0,05$). Количество ошибок, допускаемых при приеме платежей, отрицательно коррелирует с оценками возможности реализации таких мотивов, как «материальный достаток» ($r = -0,39$; $p < 0,05$), «ощущение стабильности, надежности» ($r = -0,41$; $p < 0,05$), «общение с коллегами» ($r = -0,33$; $p < 0,05$), «уважение со стороны других, социальный престиж» ($r = -0,41$; $p < 0,05$), «ощущение успеха» ($r = -0,55$; $p < 0,05$), «ощущение собственной полезности, служение людям» ($r = -0,58$; $p < 0,05$), «удовлетворение от процесса деятельности» ($r = -0,38$; $p < 0,05$), «организационная лояльность» ($r = -0,42$; $p < 0,05$), «значимость мотива ощущения успеха» ($r = -0,39$; $p < 0,05$). Также количество ошибок положительно коррелирует с показателем значимости мотива «удовлетворение внерабочих интересов» ($r = 0,45$; $p < 0,05$).

Таким образом, была подтверждена гипотеза относительно взаимосвязи количества допускаемых сотрудниками кассовых центров ошибок с их лояльностью к организации и оценкой возможности реализации мотивов профессиональной деятельности. При этом наиболее тесные связи оказались у оценок возможности реализации мотивов «ощущение собственной полезности, служение людям» и «ощущение успеха», что позволяет рекомендовать кадровым службам банка обратить внимание, в первую очередь, на пути именно их реализации и донесение до сотрудников информации о соответствующих возможностях. Учитывая небольшой размер выборки, мы не можем делать далеко идущие выводы, однако полученные результаты – это еще одно свидетельство в пользу возможности использования таких методик, как «Опросник организационной лояльности» и «Возможность реализации мотивов», для прогноза желательного (или нежелательного) поведения в организациях.

О. А. Кособудская

МОБИНГ КАК ФАКТОР СНИЖЕНИЯ ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТИ ТРУДА

Общественная среда профессионально-трудового заведения является частью жизненной среды человека. Большое влияние взаимоотношения в

Доминьяк В.И., Пчельникова А.В. Ошибки в работе и отношении к организации сотрудников кассового центра банка // Ананьевские чтения – 2014: Психологическое обеспечение профессиональной деятельности: материалы научной конференции, 21-23 октября 2014 г. / отв. Ред. Г.С. Никифоров. – СПб.: Скифия-принт, 2014. – С. 377-378.