

РАЗЛИЧНЫЕ ПОДХОДЫ К ФЕНОМЕНУ ЛОЯЛЬНОСТИ И БЕЗОПАСНОСТЬ ОРГАНИЗАЦИИ

В.И. Доминяк

(Центра управленческого консультирования "Решение", Санкт-Петербург)

В последнее время появляется все большее количество русскоязычных материалов по вопросам лояльности персонала. При этом большая часть авторов старается построить собственные концепции лояльности. В целом, можно выделить два основных подхода к лояльности: (1) с точки зрения служб безопасности предприятий и (2) с точки зрения служб управления персоналом.

Для первого подхода характерно рассмотрение сотрудника скорее как нелояльного. При этом предлагается при приеме на работу сотрудника собрать все доступные сведения о нем, провести психологическое тестирование, оговорить в контракте условия сохранения коммерческой тайны. Кроме этого должна быть продумана система материального и морального поощрения за соблюдение лояльности. (Вихорев С. В., Ефимов А. И., 2000) Таким образом, большее внимание уделяется формальным сторонам отношений с сотрудником. Лояльность же при этом понимается разными авторами по-разному. Так, например, лояльность может представляться как комбинация двух параметров: профессиональной пригодности и надежности. С точки зрения профессиональной пригодности отмечается, что "...неспособного сотрудника вполне можно рассматривать, как своего рода преступника" (?! - В.Д.), а надежность рассматривается посредством четырех групп факторов: социальных, психологических, медицинских и квалификационных. (Ковров А., 1998) С другой стороны возможно разделение мотивационных факторов, влияющих на лояльность на две группы: "моральные" факторы как совокупность отношений к выбранной специальности и "материальные" факторы как выгоды, которые получает работник от своей специальности. При этом рассматриваются четыре возможных ситуации: равенство моральных и материальных факторов, обеспечивающее, по мнению автора, максимальный эффект, а значит и максимальную лояльность; превалирование моральных факторов над материальными, что характеризует лояльных, но "наивных" и материально не обеспеченных сотрудников, что ведет к их неадекватности; превалирование материальных факторов над моральными, характеризующее сотрудников, которые будут искать более выгодное место, и, следовательно, не являющихся лояльными; и ситуация, когда и моральные и материальные факторы находятся на низком уровне, что ведет к максимальной нелояльности. (Брединский А., 2001) Понятно, что единого видения лояльности в рамках первого подхода не наблюдается.

Несколько иным образом выглядит ситуация с точки зрения организационных психологов. Этот подход рассматривает лояльность в целом как отношение сотрудника к организации. Правда, здесь нет четкого разделения между понятиями "лояльность" и "приверженность", в то время как в англоязычной литературе используется понятие *commitment* (обязательство). Чтобы не углубляться в терминологические споры мы в дальнейшем будем использовать термины "лояльность", "приверженность" и транслитерацию "коммитмент" как синонимы. В рамках данного подхода, например, приверженность рассматривается как эмоционально положительное отношение работника к организации, предполагающее готовность разделять ее цели и ценности, а также напряженно трудиться в ее интересах. "Организационная приверженность - это психологическое образование, включающее позитивную оценку работником своего пребывания в организации, намерение действовать на благо этой организации ради ее целей и сохранять свое членство в ней. Отсутствие приверженности выражается в отчуждении работника от организации". (Магура М.И., Курбатова М.Б., 2001; Mowday R.T., Porter L.W., Steers R.M., 1982)

Ранее мы также предложили эмпирически обоснованное определение лояльности, основанное на концепции социально-психологической установки или аттитюда: 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. (Доминьяк В.И., 2000) Для сравнения рассмотрим один из современных западных подходов к лояльности.

При исследовании лояльности были выделены три типа отношений сотрудника к его работе: желание (я хочу это делать), выполнение (я это делаю) и обязательство (я должен это делать). (Meyer J.P., 2001) Сравнивая эти отношения с выделенными нами расположением, осознанными действиями в интересах компании и соблюдением норм, правил, обязательств, можно заметить, что категории на американской и российской выборках совпадают. Расположенность характеризует желание сотрудника работать в организации, осознанные действия в интересах компании соответствуют категории выполнение, а соблюдение норм, правил, обязательств относится к категории обязательства. Обозначив, таким образом, точки соприкосновения различных подходов к лояльности, нам остается понять, какое значение имеет лояльность в организации и каким образом она относится к безопасности ее жизнедеятельности.

Определенный уровень лояльности сотрудников делает их поведение более предсказуемым. Следовательно, организация может рассчитывать на меньшую текучесть кадров. Это с одной стороны. С другой стороны, организацию интересует, как долго сотрудники будут продолжать работать в ней, и что они в это время делают. Последнее зависит от природы отношения, лежащего в основе лояльности. В частности, рассматривают так называемую эмоциональную лояльность (или аффективный коммитмент), характеризующуюся желанием сотрудника продолжать *работу* в организации. Выделяют также четыре группы факторов, способствующих желанию сотрудников принадлежать организации и способствовать ее успеху (т.е. аффективному коммитменту): опыт работы, совпадение ценностей, организационная поддержка и организационная справедливость. (Meyer J.P., 2001) Учитывая влияние этих факторов можно соответствующим образом строить кадровую политику, а, следовательно, быть более уверенным в своих сотрудниках. Это уже имеет непосредственное отношение к безопасности организации. С другой стороны, в частности, эмоциональная лояльность соответствует не только интересам организации, лояльный сотрудник менее подвержен стрессу и более благополучен, а, следовательно, вопрос лояльности можно отнести к области личной безопасности сотрудников. (Meyer J.P., 2001)

Таким образом, можно в первом приближении говорить о совпадении понимания лояльности как отношения к организации русскими и американцами, а также о значимости лояльности для жизнедеятельности организаций и сотрудников. Конечно, данные выводы требуют экспериментального подтверждения на российской выборке, и в настоящее время проводится сбор данных по этому вопросу в рамках исследования лояльности персонала как социально-психологической установки.

Доминьяк В.И. Различные подходы к феномену лояльности и безопасность организаций // Теория и практика становления и развития школы безопасности (научные, учебные, методические и организационные аспекты). Сборник тезисов докладов всероссийской научно-практической конференции. - СПб: Изд-во РГПУ им. А.И.Герцена, 2001, с.31-32.