

10. Shneyder, L. B. Lichnostnaya, gendernaya i professionalnaya identichnost: teoriya i metody diagnostiki / L. B. Shneyder. — M.: Moskovskiy psikhologo-sotsialnyy institut, 2007. — 128 s.
11. Shneyder, L. B. Professionalnaya identichnost: monografiya / L. B. Shneyder. — M.: MOSU, 2001. — 272 s.
12. Shneyder, L. B. Eksperimentalnoe izuchenie professionalnoy identichnosti / L. B. Shneyder. — M.: Print, 2000. — 128 s.
13. Erikson, E. G. Detstvo i obshchestvo / E. G. Erikson; per. i nauch. red. A. A. Alekseev. — 2-e izd., pererab. i dop. — SPb.: ITD «Letniy sad», 2000. — 415 s.
14. Erikson, E. G. Identichnost: yunost i krizis / E. G. Erikson; obshch. red. i predisl. A. V. Tolstykh. — 2-e izd. — M.: Flinta, 2006. — 341 s.

Рецензент: канд. психол. наук, доцент К. В. Злоказов.
Дата поступления статьи в редакцию: 12.11.2019.

УДК 159.9

С. 121—126

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИЗУЧЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИОННОЙ ЛОЯЛЬНОСТИ КАК СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ФЕНОМЕНА В ОРГАНАХ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ

Сарсенова А. А.

Санкт-Петербургский университет МВД России
E-mail: a.a.sarsenova@bk.ru

Данная статья посвящена теоретическому анализу основных подходов к изучению организационной лояльности как социально-психологического феномена в органах внутренних дел. Предметом исследования стал анализ основных теоретических подходов к изучению организационной лояльности как социально-психологического феномена в трудах отечественных и зарубежных психологов. Целью исследования является изучение существующих подходов к определению «организационная лояльность» и выработка его единого понимания. В процессе исследования использованы общенаучные методы научного познания (анализ, синтез). В работе рассматриваются некоторые современные проблемные вопросы определения организационной лояльности как социально-психологического феномена в органах внутренних дел. Сформулировано и предложено авторское понятие «организационной лояльности сотрудников органов внутренних дел».

Ключевые слова: организационная лояльность, лояльность персонала, сотрудники органов внутренних дел, поведенческий подход, установочный подход.

THEORETICAL BASES OF THE STUDY OF LOYALTY AS A SOCIAL PSYCHOLOGICAL PHENOMENON IN POLICE ORGANIZATION

Sarsenova A. A.

St. Petersburg University of the Ministry of internal Affairs of Russia
E-mail: a.a.sarsenova@bk.ru

The article describes the theoretical foundations of organizational loyalty of police officers. Modern theoretical approaches to organizational loyalty, their ideas and specificity are

presented. The aim of the present study was to generalize existing approaches to definition of "organizational loyalty". In this case, general scientific methods of scientific knowledge (analysis, synthesis) were used. Author noted lack of consensus in determining the loyalty of police officers. As a result of study, author's definition of organizational loyalty of police officers was formulated and proposed. The findings may contribute to future empirical study of police officer loyalty.

Keywords: organizational loyalty, staff loyalty, employees of internal Affairs bodies, behavioral approach, installation approach.

Введение

Компетентное, рациональное управление человеческими ресурсами это основа эффективного управления любой организацией. Исследованием процесса управления занимались многие специалисты в области социальной психологии, социологии, менеджмента и многих других прикладных наук. Однако вопросы лояльности продолжают оставаться предметом научного интереса. Изучение практических аспектов измерения и формирования лояльности имеет существенную практическую значимость. В данной статье рассматриваются теоретические представления об одном из видов организационной лояльности — лояльности сотрудников органов внутренних дел своим подразделениям — управлениям, подразделениям, отделам.

Описание исследования

Прежде чем обратиться к предмету обсуждения, необходимо определить значения понятия и его коннотации. Отечественными исследователями организационной лояльности используются понятия: «лояльность» [8, с. 283–287], «преданность» [2], «приверженность» организации [6, с. 45–50]. Толковый словарь В. И. Даля раскрывает понятие «лояльный», как доступный, милосердный, человечный, человеколюбивый, приветливый, благородный, правдивый и доброжелательный [1]. В толковом словаре С. И. Ожегова и Н. Ю. Шведовой понятие лояльный определяется как «держась формально в пределах законности», «держась формально в пределах благожелательно-нейтрального отношения к кому-нибудь и чему-нибудь» [4, с. 70].

В современной зарубежной литературе используется несколько терминов обозначающих организационную лояльность: *organizational commitment* и *employee loyalty*, что дословно переводится как «организационная приверженность» и «лояльность сотрудников» [3, с. 17–19]. Между данными терминами нет существенных различий, наоборот, в научной и популярной литературе они используются как синонимы, в зависимости от контекста.

В работах М. И. Магура и М. Б. Курбатовой организационная лояльность рассматривалась через такое понятие как «организационная приверженность». Организационная приверженность — это социально-психологический феномен которые включает в себя «позитивную оценку сотрудником своего пребывания в организации и намерение действовать на благо этой организации» [5, с. 45–50].

К сожалению, на данный момент единого определения «организационной лояльности» пока не существует, в связи с отсутствием единого мнения зарубежных и отечественных научных деятелей, но сопряжение их взглядов, все же существует. Так зарубежные и отечественные специалисты полагают, что одним из основных элементов, которые составляют «организационную лояльность», является «безопасность», и в этом контексте, новые сотрудники изначально рассматриваются как «нелояльные», «не идущие на эмоциональный контакт с организацией». С повышением времени службы их лояльность повышается [8, с. 422–423]. Одно из наиболее распространенных в работах зарубежных авторов определений лояльности принадлежит Л. Портеру: «Лояльность — готовность сотрудника прилагать большие усилия в интересах организации и принятие ее основных целей и ценностей» [12, с. 253].

По мнению К. В. Харского, лояльность имеет следующие обязательные атрибуты:

- честность, по отношению к объекту лояльности;
- разделение с объектом лояльности основных убеждений, ценностей;
- переживание за успех лояльности;
- открытая демонстрация лояльности, доброжелательное отношение;
- готовность предупредить опасность для объекта лояльности;
- готовность идти при необходимости на определенные жертвы в пользу объекта лояльности;
- чувство гордости за причастность к объекту лояльности (например, за принадлежность к числу лучших сотрудников подразделения);

— стремление наилучшим образом исполнять задачи поставленные объектом лояльности.

В отечественной социальной психологии было выделено несколько подходов к изучению организационной лояльности — поведенческий и установочный [4, с. 70]. Данные подходы были выделены из такого направления психологии как психология кадрового менеджмента и, соответственно, имеют сходство с теориями управления и мотивации, так как именно процесс грамотного управления личным составом влияет как на социально-психологический климат и морально-психологическое состояние коллектива, так и на становление индивидуально-психологических черт личности в повседневной служебной деятельности.

Развитием поведенческого подхода в организационно лояльности занимались такие ученые как О. Дайнека, Т. Чистякова, Н. Моисеенко, Л. Почебут, О. Королева, К. Харский, Л. Портер, Г. Баккер.

Поведенческий подход подразумевает под собой соответствие поведения сотрудника в организации, ожидаемым от него действиям, при этом должны учитываться три основных условия (рис. 1):

между сотрудником и организацией, связи, существующей в представлении сотрудника [2, с. 331–338]. Так, например, С. Goman определяет лояльность как эмоцию, которая проявляется в заботе и беспокойстве за другого человека, как чувство присоединения, взаимозависимости, аффилиации или доверия [10].

К сожалению, установочный подход к организационной лояльности допускает такие ее проявления как: неприкрытую лесть по отношению к коллегам и руководству; информирование руководителя о дисциплине коллег; восторженное восприятие всего, что скажет руководитель, вне зависимости от того, верны ли его суждения, либо ошибочны; формальное соблюдение требований и норм установленных в организации и осознанное не причинение вреда.

К вопросу о функциях и задачах организационной лояльности исследователи имеют несколько точек зрения. Так зарубежные авторы говорят об организационной лояльности как средстве эмоциональной привязанности сотрудника к организации [11, с. 61–89], при этом организационная лояльность может формироваться в ходе представлений о будущей карьере в определенной организа-

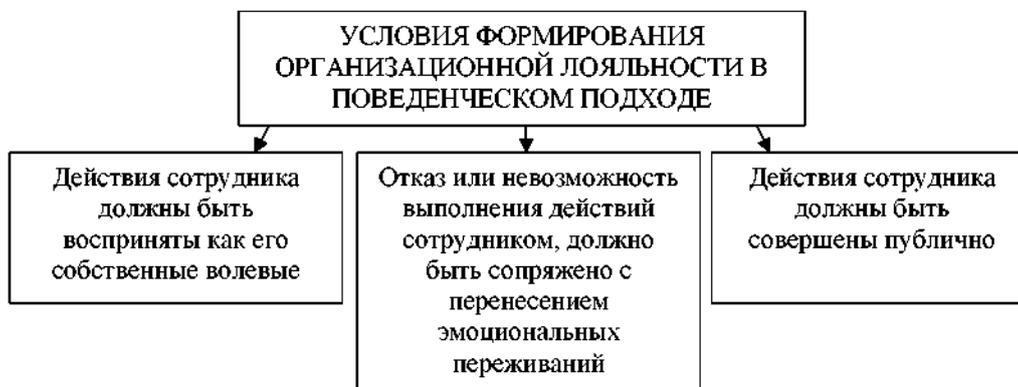


Рис. 1. Условия формирования организационной лояльности в поведенческом подходе

В рамках поведенческого подхода, лояльность сотрудника выражается в готовности нести службу, принимая все тяготы и невзгоды служебной деятельности, желании сохранить принадлежность к своей организации, а также работать в организации в ущерб своему личному времени, если это будет приносить пользу организации.

Следующий подход — установочный, подразумевающий эмоциональное отношение сотрудника к организации. Л. Джуэлл отмечала, что преданность организации эта некая переменная, отражающая силу связи

Отечественные специалисты отмечают, что организационная лояльность, затрагивая индивидуально-психологические особенности личности, проявляется через мотивацию к эффективной деятельности, что в свою очередь, может обеспечить благонадежные взаимоотношения руководителя и подчиненных, а также качественное выполнение возложенных на всех сотрудников организации служебных обязанностей.

Основными элементами, способствующими формированию позитивного отношения сотрудников органов внутренних дел, которое

в дальнейшем преобразуется в организационную лояльность, можно считать совокупность таких факторов, как прошлый опыт сотрудников, систему личностных ценностей и оказание должного внимания к сотруднику и его деятельности со стороны коллег и руководства [4, с. 72].

Прежде всего — прошлый опыт работы сотрудника. Данное понятие включает в себя модель предыдущих отношений на прошлом месте работы и степень доверия к подразделению. При проведении собеседования с кандидатом, следует обратить особое внимание на этот фактор: если на прошлом месте сотрудник испытывал чувство сопричастности к организации, то проявления подобного отношения на новом месте работы наиболее вероятно.

Таким образом, при комплексном психологическом отборе кандидатов на службу в органы внутренних дел, следует обратить внимание на данный фактор, своевременно определить уровень лояльности сотрудника к организации и провести профилактическую работу с кандидатам об особенностях службы и требованиям к служебной дисциплине.

Следующий компонент — система личностных ценностей. Данный фактор формируется в непосредственном взаимодействии стоящих перед сотрудником задач в организации за определенный период времени.

Например, если сотрудник убежден, что профессиональная компетентность и трудолюбие не определяют успешность, а в профессиональном росте главные связи и умение быть «в нужный момент в нужном месте», то у данного сотрудника уровень организационной лояльности будет снижен.

Оказание должного внимания к сотруднику органа внутренних дел и его деятельности со стороны руководителя, коллектива — немаловажный фактор, формирующий организационную лояльность сотрудника. Данный фактор подразумевает под собой ощущение значимости для подразделения, интерес к личной жизни и служебным достижениям со стороны внимательного и доброжелательного коллектива. Осуществляя должностные функции, сотрудник не только исполняет их, но своими действиями, их результатами и просто присутствием вовлекается в систему служебных взаимоотношений. Поэтому уровень организационной лояльности сотрудника опосредован системой данных взаимоотношений, и в силу этого динамичен.

При этом необходимо помнить, что для каждого сотрудника, для формирования у него

доверительного отношения к организации, будут определенные жизненные убеждения, которые будут к этому располагать. Например, для одного сотрудника важно, чтобы с днем рождения его лично поздравлял руководитель, для другого, чтобы график отпусков всегда составлялся исключительно с учетом его пожеланий, для третьего — взаимодействие руководителя с коллективом, чтобы он всегда был доброжелателен и добродушен. Конечно, данные убеждения должны быть адекватны и воплощаемы в жизнь, но при их сочетании с реальной ситуацией в организации, сотрудник будет стремиться оправдать такое отношение организации к нему и поэтому, будет так же доброжелателен. Основными задачами, решаемыми для формирования организационной лояльности, являются:

1) определение целей, к которым стремится организация или подразделение, формирование ценностных установок сотрудников для эффективного достижения, ранее поставленных целей;

2) понимание сотрудниками важности выполняемых ими задач в процессе служебной деятельности для адекватного восприятия объективной действительности;

3) анализ морально-психологического состояния и социально-психологического климата коллектива в подразделении;

4) исследование уровня приверженности сотрудника к организации, в которой он работает или хотел бы работать, за счет изучения уровня лояльности сотрудника;

5) диагностика уровня реальной угрозы для организации или подразделения, если в процессе изучения уровня организационной лояльности, будет выявлен ее низкий уровень;

6) исследование организационной лояльности как фактора конкурентоспособности подразделения, где верность сотрудников организации является преимуществом.

Стоит отметить, что общий уровень организационной лояльности коллектива и благоприятный социально-психологический климат, являются ключевыми факторами в быстрой адаптации новых сотрудников, без значительных потерь собственных психологических ресурсов. Согласно исследованию Д. Мейер и Н. Аллен, организационная лояльность рассматривается как трехкомпонентная концепция включающая в себя [9, с. 252–276]:

1 Аффективную (эмоциональная) лояльность («в компании остаются потому, что хотят этого»). В системе органов внутренних дел, данный компонент развивается через

программу патриотического воспитания, так как представители власти должны быть подчинены действующей государственной власти и исполнять ее требования, то вера в государственную политику тождественна вере в организацию.

2. Продолженную лояльность («в организации остаются потому, что это выгодно»). Является одним из ключевых компонентов в действующей системе органов внутренних дел, так согласно Указу Президента от 18 февраля 2010 г. № 208 «О некоторых мерах по реформированию Министерства внутренних дел Российской Федерации», было значительно увеличено денежное довольствие сотрудников полиции, в том числе был определен новый алгоритм социальных гарантий сотрудников органов внутренних дел, что несомненно стало привлекать граждан на службу в органы внутренних дел. Но, стоит отметить, что после непродолжительного периода работы в сфере органов внутренних дел, молодые сотрудники в связи с несоответствием завышенных ожиданий с объективной действительностью, определенной спецификой и сложностью служебной деятельности, а также низкой лояльностью

по отношению к организации, покидали ряды сотрудников полиции.

3. Нормативную лояльность («в компании остаются потому, что испытывают чувство долга перед ней»). Отличается от аффективной отражением ощущения обязательства работать в организации, но не всегда может включать эмоциональную привязанность к организации.

Заключение

Обобщая современные научные представления об организационной лояльности сотрудников органов внутренних дел, можно заключить, что организационная лояльность — это механизм формирования эмоциональной привязанности сотрудника к социальной организации территориального органа внутренних дел, и ее результат, представленный в виде субъективного образа в сознании сотрудника. Конструкция этого образа, его структура, типичное и специфическое содержание представляются перспективным объектом для изучения. Эмпирическое исследование субъективных представлений о лояльности сотрудников организации станет следующим шагом нашей научной работы.

Список литературы

1. Даль, В. И. Толковый словарь Даля [Электронный ресурс] / В. И. Даль. — URL: <https://gufo.me/dict/dal/лояльный> (дата обращения 21.10.2019).
2. Джуэлл, Л. Индустриально-организационная психология : учебник для вузов / Л. Джуэлл. — СПб. : Питер, 2001. — 720 с.
3. Доминьяк, В. И. Организационная лояльность: модель реализации ожиданий работника от своей организации : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.05 / В. И. Доминьяк. — СПб. : СПбГУ, 2006.
4. Душкин, А. С. Психология кадрового менеджмента : учебное пособие / А. С. Душкин. — СПб. : Изд-во СПб. ун-та МВД России, 2016.
5. Магура, М. И. Современные персонал-технологии. Глава 9. Организационная приверженность / М. И. Магура, М. Б. Курбатова // Управление персоналом. — 2001. — № 6.
6. Ожегов, С. И. Толковый словарь русского языка / С. И. Ожегов, Н. Ю. Шведова. — изд. 4-е, доп. — М. : ИТИ Технологии, 2015.
7. Почебут, Л. Г. Оценка лояльности сотрудника к организации. Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности / Л. Г. Почебут ; под ред. Г. С. Никифорова, М. А. Дмитриевой, В. М. Снеткова. — СПб. : Речь, 2001.
8. Харский, К. В. Благонадежность и лояльность персонала / К. В. Харский. — СПб. : Питер, 2003. — 495 с.
9. Allen N. J., Meyer J. P. Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization: An Examination of Construct Validity // Journal of Vocational Behavior. 1996. Vol. 49.
10. Goman, C. K. The New Loyalty Compact: Organization-Employee Loyalty is Reborn // Linkage. — URL: <https://www.linkageinc.com> (дата обращения 07.05.2018).
11. Meyer J., Allen N. A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment // Human Resource Management Review. 1991. Vol. 1. № 1.
12. Mowday R. T., Porter L. W., Steers R. M. Employee-organization linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover. — New York : Academic Press, 1982.

References

1. Dal, V. I. Tolkovyy slovar Dallya [Elektronnyy resurs] / V. I. Dal. — URL: <https://gufo.me/dict/dal/loyalnyy> (data obrashcheniya 21.10.2019).

2. Dzhuell, L. Industrialno-organizatsionnaya psikhologiya : uchebnik dlya vuzov / L. Dzhuell. — SPb. : Piter, 2001. — 720 s.
3. Dominyak, V. I. Organizatsionnaya loylnost: model realizatsii ozhidaniy rabotnika ot svoey organizatsii : dis. ... kand. psikhol. nauk : 19.00.05 / V. I. Dominyak. — SPb. : SPbGU, 2006.
4. Dushkin, A. S. Psikhologiya kadrovogo menedzhmenta : uchebnoe posobie / A. S. Dushkin. — SPb. : Izd-vo SPb. un-ta MVD Rossii, 2016.
5. Magura, M. I. Sovremennye personal-tekhnologii. Glava 9. Organizatsionnaya priverzhennost / M. I. Magura, M. B. Kurbatova // Upravlenie personalom. — 2001. — № 6.
6. Ozhegov, S. I. Tolkovyy slovar russkogo yazyka / S. I. Ozhegov, N. Yu. Shvedova. — izd. 4-e, dop. — M. : ITI Tekhnologii, 2015.
7. Pochebut, L. G. Otsenka loylnosti sotrudnika k organizatsii. Praktikum po psikhologii menedzhmenta i professionalnoy deyatel'nosti / L. G. Pochebut ; pod red. G. S. Nikiforova, M. A. Dmitrievoy, V. M. Snetkova. — SPb. : Rech, 2001.
8. Kharskiy, K. V. Blagonadezhnost i loylnost personala / K. V. Kharskiy. — SPb. : Piter, 2003. — 495 s.
9. Allen N. J., Meyer J. P. Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization: An Examination of Construct Validity. *Journal of Vocational Behavior*, 1996, vol. 49.
10. Goman, C. K. The New Loyalty Compact: Organization-Employee Loyalty is Reborn. *Linkage*. <https://www.linkageinc.com> (data obrashcheniya 07.05.2018).
11. Meyer J., Allen N. A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resource Management Review*, 1991, vol. 1, no 1.
12. Mowday R. T., Porter L. W., Steers R. M. (1982) *Employee-organization linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover*, New York: Academic Press.

Рецензент: канд. психол. наук, доцент К. В. Злоказов.
Дата поступления статьи в редакцию: 12.11.2019.