

Карамушка Л. Потребностно-мотивационная сфера работников банковских структур как фактор преданности организации / Л.Карамушка, И.Андреева // Актуальные проблемы психологии, бизнеса и социальной сферы общества: теория и практика. – Рига: Балтийский институт психологии и менеджмента, 2012. – Том 8. – Часть 1. – С. 85-91.

Карамушка Людмила,

*Институт психологии имени Г. С. Костюка, НАПН Украины
г. Киев, Украина*

01033, ул. Паньковская 2, офис 22

LKARAMA01@yahoo.co.uk

Андреева Ирина

*Горловский институт иностранных языков ДВНЗ
«Донбасский государственный педагогический университет»
г. Горловка, Украина*

84626, ул. Рудакова, 25

Irianna-Andreeva@yandex.ru

ПОТРЕБНОСТНО-МОТИВАЦИОННАЯ СФЕРА РАБОТНИКОВ БАНКОВСКИХ СТРУКТУР КАК ФАКТОР ПРЕДАННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ

В статье представлены результаты эмпирического исследования взаимосвязи потребностно-мотивационной сферы работников банковских структур и уровня их преданности организации. Охарактеризованы составляющие и уровень преданности организации у работников банковских структур. Проанализирован характер взаимосвязи базовых потребностей личности и уровня преданности персонала организации. Показана взаимосвязь между мотивацией достижения успеха и уровня преданности персонала организации.

Ключевые слова: работники банковских структур; преданность организации; базовые потребности личности; мотивация достижения.

Актуальность исследования. Специфика работы предприятий и организаций в современных социально-экономических условиях состоит в умении сохранить постоянный кадровый состав, обеспечить личностный рост сотрудников и организационное развитие предприятия. По данным отечественных и зарубежных авторов [6; 10], именно высокий уровень преданности сотрудников организации помогает успешно решать все эти проблемы.

Объект исследования – психологические особенности преданности персонала организации.

Предмет исследования – потребностно-мотивационная сфера работников банковских структур как фактор преданности организации.

Цель исследования – проанализировать взаимосвязь потребностно-мотивационной сферы работников банковских структур и уровня их преданности организации.

Методика и организация исследования. Исследование проводилось в банковских структурах Донецкой области, Украина. В научном исследовании приняли участие 306 сотрудников банковских организаций.

Для достижения поставленной цели исследования нами были выбраны следующие методы и методики: метод теоретического изучения проблемы, методы сбора и интерпретации данных. В качестве основных методик эмпирического исследования мы использовали такие опросники: «Опросник преданности организации» Дж. Груб, Р. Дунхем, М. Кастаньеда [2] (с предварительной его адаптацией); «Оценка

удовлетворенности потребностей работника методом парных сравнений» М. О. Литвинцева [11]; «Определение уровня мотивации достижения успеха» А. Мехрабиан [11].

Математическая обработка и презентация данных осуществлялась с помощью компьютерного пакета статистических программ SPSS (версия 16.0) [9].

Результаты исследования.

В результате проведенного анализа литературы и теоретического анализа проблемы нами было определено, что *преданность персонала организации* – это стойкое эмоциональное отношение к организации, которое характеризуется принятием организационных целей и ценностей, желанием прилагать как можно больше усилий для обеспечения эффективности деятельности и развития организации, выраженным стремлением как можно дольше оставаться сотрудником данной организации.

Структура преданности организации представлена тремя компонентами: эмоциональная преданность или аффективный компонент (*affective component of organizational commitment*), прагматичная преданность или длительный компонент (*continuance component of organizational commitment*) и преданность из чувства долга или нормативный компонент (*normative component of organizational commitment*) [1; 2; 5]. Наиболее желаемой и эффективной в работах Н. Аллен [1], Дж. Груб [2], Р. ван Дика [5], В. Доминьяк [6], Р. Дунхема [2], М. Кастаньеды [2], Дж. Мейера [1], Б. Г. Ребзуев [13] считается эмоциональная преданность организации

Следует отметить, что О. Г. Овчинникова, Б. Г. Ребзуев, В. Доминьяк, Н. Аллен и другие ученые акцентируют внимание на том, что в основе эмоциональной преданности, прагматической преданности и преданности из чувства долга лежит уровень удовлетворения личностных потребностей сотрудников [1; 6; 10; 13]. Потребности человека – это источник его активности, основа мотивации. Исходя из этого, мы можем рассматривать уровень удовлетворения базовых потребностей персонала как движущую силу в процессе формирования у персонала преданности организации [7; 10; 12].

По данным проведенного эмпирического исследования нами было выявлено, что *высокий уровень развития преданности организации* по отдельным ее компонентам имеет следующую выраженность: на первом месте показатели по шкале «преданность из чувства долга», на втором прагматическая преданность и на третьем эмоциональная преданность последовательность (табл. 1).

Таблица 1

Уровень развития преданности организации у персонала банковских структур (в % от общего числа испытуемых)

Table 1

Level of development of organizational commitment at the bank personnel (% of the total number of respondents)

Форма преданности организации	Высокий уровень	Средний уровень	Низкий уровень
Эмоциональная преданность организации	6,6	87,5	5,9
Прагматическая преданность организации	22,1	69,9	8,1
Преданность из чувства долга	31,6	58,8	9,6

Таким образом, исследованием установлено неравномерность развития основных компонентов преданности организации у персонала банковских структур. Обращает на себя внимание то, что наиболее значимый вид преданности организации – эмоциональная

преданность по результатам исследования находится на среднем уровне ее проявления [6; 7; 8; 13].

Что касается *степени удовлетворенности базовых потребностей персонала*, то только у части наших респондентов отмечается удовлетворение базовых потребностей (табл. 2). Эти данные свидетельствуют о ряде существенных проблем в удовлетворении потребностей как первого, так и второго уровня, согласно классификации потребностей по А. Маслоу [7; 12].

Таблица 2

Уровень развития удовлетворенности базовых потребностей персонала банковских структур (в % от общего числа испытуемых)

Table 2

Level of development satisfaction of base necessities of personnel of bank structures (% of the total number of respondents)

Потребности личности	Уровень удовлетворенности, %		
	удовлетворены	частично не удовлетворены	не удовлетворены
Материальные потребности	14,9	57,5	27,6
Потребности в безопасности	14,2	72,4	13,4
Социальные потребности	46,3	52,2	1,5
Потребности в признании	21,0	64,7	14,3
Потребности в самовыражении	29,9	43,2	26,9

На первом, втором и третьем месте по уровню удовлетворенности находятся социальные потребности (46,3 %), потребности в самовыражении (29,9%) и признании (21,1%). Такие данные говорят о том, что сотрудники не ощущают справедливого отношения к их вкладу в организацию и дело. Руководство организации, скорее всего не учитывает результаты их труда, профессиональную компетентность, опыт, творческий и идейный потенциал, а в организации не создаются условия для самореализации. Такая ситуация может привести к повышению уровня конфликтности, спровоцировать текучесть кадров и прочие неудобства в работе предприятия. Кроме того, данная ситуация усложняет процесс формирования преданности организации.

На четвертом месте по степени удовлетворенности, находятся материальные потребности. Они реализованы только у 14,9 % опрошенных. Эта группа потребностей непосредственно связана с удовлетворением физиологических потребностей человека и обеспечением его жизнедеятельности. Следует признать тот факт, что трудно ожидать от сотрудника преданного отношения к организации, делу и руководству, если не удовлетворяются потребности низших уровней. От этого зависит, насколько потребности высшего уровня будут мотивировать человека.

Фактически на таком же уровне по степени удовлетворенности материальных потребностей находятся потребности в безопасности и защите. Только 14,2% респондентов показали достаточный уровень удовлетворения данной потребности. Это является свидетельством того, что сотрудники не уверены в завтрашнем дне, не уверены в том, что руководство гарантирует им социальную защищенность. Обращает на себя внимание тот факт, что участниками исследования являются сотрудники банковской сферы, у которых материальные потребности и потребности в безопасности должны быть значительно больше удовлетворены, чем у сотрудников, например, бюджетной сферы. На наш взгляд, это можно объяснить тем, что исследование проводилось в начале экономического кризиса, который коснулся, прежде всего, банковских организаций.

Таким образом, можно констатировать, что существует ряд существенных проблем в удовлетворении потребностей персонала банковских организаций.

Результаты исследования показали наличие статистически значимой взаимосвязи ($p < 0,05$) между *уровнем удовлетворенности потребности в признании и прагматической преданностью организации*. Сущность этой взаимосвязи говорит о том, что количество сотрудников с удовлетворенной потребностью в признании продемонстрировали средний (57,2%) и высокий (32,1%) уровень прагматической преданности организации (табл. 3)

Таблица 3

Взаимосвязь уровня удовлетворения потребности в признании и прагматичной преданности организации у персонала банковских структур (в % от общего числа испытуемых)

Table 3

Intercommunication of level of satisfaction of requirement in confession and continuance component of organizational commitment (% of the total number of respondents)

Уровни прагматичной преданности организации	Уровень удовлетворения потребности в признании		
	удовлетворена	частично не удовлетворена	не удовлетворена
<i>Низкий</i>	10,7*	9,3*	0,0*
<i>Средний</i>	57,2*	66,3*	100*
<i>Высокий</i>	32,1*	24,4*	0,0*

* - $p < 0,05$

Соответственно, можно сделать вывод о том, что персонал банковской организации, чьи достижения и компетентность справедливо оцениваются руководством, коллективом больше склонны к выражению прагматичной преданности организации.

Результатами исследования также определено наличие статистически значимой взаимосвязи (на уровне $p < 0,05$) между уровнем удовлетворенности потребности в самовыражении и *преданностью организации из чувства долга* (табл. 4). Данный характер взаимосвязи свидетельствует о том, что большинство сотрудников банка, у которых полностью данная потребность удовлетворена продемонстрировали средний уровень преданности из чувства долга (50,0%). При этом высокий уровень данного компонента преданности персонала организации выявлен только у 42,5 % опрошенных.

Таким образом, из выше сказанного следует, что сотрудники, которые реализуют в профессиональной деятельности свои способности и творческий потенциал, больше склонны к выражению преданности из чувства долга.

Проведенный статистический анализ по определению степени влияния уровня удовлетворенности таких потребностей как: материальные, социальные и потребности в безопасности, не продемонстрировал наличие статистически значимой взаимосвязи.

Следовательно, уровень удовлетворения *потребностей второго уровня*, таких как: потребности в признании и самовыражении наиболее чувствителен к уровню развития прагматичной преданности и преданности из чувства долга. Кроме того, обращает на себя внимание тот факт, что не определено ни одного показателя о взаимосвязи эмоциональной преданности организации с уровнем удовлетворения потребностей. На наш взгляд, это свидетельствует о том, что эмоциональная преданность организации является наиболее сложным компонентом преданности, но в тоже время самым «желаемым» компонентом в структуре преданности персонала организации.

Таблица 4

**Взаимосвязь уровня удовлетворения потребности в самовыражении и преданностью из чувства долга у персонала банковских структур
(в % от общего числа испытуемых)**

Table 4

**Intercommunication of level of satisfaction of requirement in a self-expression and normative component of organizational commitment at the personnel of bank structures
(% of the total number of respondents)**

Уровни преданности из чувства долга	Уровни удовлетворенности потребности в самовыражении		
	удовлетворена	частично не удовлетворена	не удовлетворена
<i>Низкий</i>	7,5*	5,2*	19,4*
<i>Средний</i>	50,0*	70,7*	47,3*
<i>Высокий</i>	42,5*	24,1*	33,3*

* - $p < 0,05$

Полученные данные частично совпадают с результатами исследований зарубежных и российских ученых, которые в качестве основы эмоциональной, прагматичной преданности организации и преданности из чувства долга видят уровень удовлетворения базовых потребностей личности [1; 2; 13].

Еще один компонент мотивационной сферы сотрудников банка не может остаться без внимания – это *мотивация достижения успеха*. Проведенное исследование по определению доминирующей формы мотивации показал, что у 54,4 % опрошенных преобладает такой тип мотивации как избегание неудачи. При этом мотивация к достижению успеха диагностирована у 45,6% респондентов. Обращает на себя внимание тот факт, что любые изменения в стратегии предприятия предполагают наличие у сотрудников именно мотивации на достижение успеха.

Кроме того, исследованием определена статистически значимая взаимосвязь (на уровне $p < 0,05$) между мотивацией достижения успеха и избеганием неудач с преданностью организации из чувства долга (табл. 5)

Таблица 5

**Взаимосвязь мотивации достижения успеха и преданности организации из чувства долга у персонала банковских структур
(в % от общего числа испытуемых)**

Table 5

**Intercommunication of motivation of achievement of success and normative component of organizational commitment at the personnel of bank structures
(% of the total number of respondents)**

Уровни преданности из чувства долга	Доминирующая форма мотивации	
	<i>Достижение успеха</i>	<i>Избегание неудачи</i>
<i>низкий</i>	46,2*	53,8*
<i>средний</i>	43,8*	56,2*
<i>высокий</i>	48,8*	51,2*

* - $p < 0,05$

Сущность данной взаимосвязи состоит в том, что низкий уровень преданности организации из чувства долга в большей степени присущ сотрудникам, которые склонны

к избеганию неудачи чем мотивированы на достижение успеха (53,8% против 46,2%). Таким образом, способствуя развитию мотивации достижения успеха можно повысить уровень преданности персонала из чувства долга.

Выводы:

1. Исследованием выявлен недостаточный уровень развития преданности организации у персонала банковских структур.
2. Выявлена статистически значимая взаимосвязь потребностно-мотивационной сферой работников банковских структур и отдельных компонентов их преданности организации.
3. Полученные результаты целесообразно руководителям банковских структур с целью повышения преданности персонала организации.

ЛИТЕРАТУРА:

1. Allen, N. J., 1990. The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational & Organizational Psychology*. Vol. 63, № 1, P. 18–38.
2. Dunham, R. B., 1994. Organizational commitment: The utility of an integrative definition. *Journal of Applied Psychology*. Vol. 79, № 3, P. 370–380.
3. Meyer, J. P., 1993. Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*. Vol. 78, № 4, P. 538–551.
4. *Благонадежность и лояльность персонала*. 2003, под ред. К. В. Харского. СПб. : Питер.
5. Дик Р., 2006. *Преданность и идентификация с организацией*; пер. с нем.. Харьков : Гуманит. Центр.
6. Доминьяк В., 2003. Феномен лояльности в разработках зарубежных исследователей. *Персонал-Микс*. – № 1. – стр. 107–111.
7. Лютенс Ф., 1999. *Организационное поведение*; пер. с англ. М. : ИНФРА.
8. Магура М. И., 1999. *Приверженность работников своей организации* : автореф. дисс. на получение ученой степени канд. психол. наук : спец. 19.00.03., Москва.
9. Наследов А. Д. 2007. *SPSS: Компьютерный анализ данных в психологии и социальных науках*. СПб. : Питер.
10. Овчинникова О. Г. 2006. *Лояльность персонала*. М.: ООО «Журнал «Управление персоналом».
11. *Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности* 2001, под ред. Г. С. Никифоровой, М. А. Дмитриевой, В. М. Снетковой. СПб. : Речь.
12. *Психология управления человеческими ресурсами*, 2003, авт. текста Т. С. Кабаченко. СПб. : Питер.
13. Ребзуев Б. Г. 2006. Четырехслойная модель аффективной преданности работников организации: опыт применения на российской выборке. *Психологический журнал*, Т. 27, № 2, стр.44–59.

Liudmyla Karamushka, Irina Andreeva

FEATURES OF INFLUENCE THE COMPONENTS OF MOTIVATIONAL SPHERE OF THE PERSONALITY ON THE LEVEL ORGANIZATIONAL COMMITMENT

In article results of empirical research of extent of influence of components of the motivational sphere of the personality on level of devotion of the personnel of the organization are presented. The structure of the motivational sphere of the personality is described. Components and levels of devotion of the personnel of the organization are characterized. Nature

of interrelation between motivation of achievement of success and emotional devotion of the organization, pragmatical and devotion from a duty is analysed. Extent of influence of base requirements of the personality on level of organizational commitment.

Keywords: motivation of achievement of success, material requirements, need for safety, social requirements, needs for self-relation, need for recognition, affective component of organizational commitment, continuance component of organizational commitment, normative component of organizational commitment.