

Человек и организация: от удовлетворенности к вовлеченности

Научный руководитель – Зайцева Татьяна Вячеславовна

Аштаева Ксения Дмитриевна

Студент (магистр)

Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Факультет государственного управления, Кафедра управления персоналом, Москва, Россия

E-mail: akd.94@yandex.ru

В условиях высоко конкурентной среды современные работодатели стремятся привлечь на работу и удержать ключевых специалистов в своей области, которые будут не только удовлетворены своей работой, но и будут лояльны по отношению к организации, а также вовлечены в ее деятельность. В такой ситуации руководители меняют свои подходы к системе управления персоналом. Теперь управление персоналом выступает деятельностью по согласованию индивидуальных интересов и потребностей сотрудников с целями и задачами организации. Для повышения эффективности деятельности персонала необходимо обеспечить данную взаимосвязь личных и корпоративных интересов. На практике это выражается в форме проявления различных видов эмоциональной связи сотрудника, таких как удовлетворенность, лояльность и вовлеченность персонала по отношению к организации.

Понятиям «удовлетворенность», «лояльность персонала» и «вовлеченность персонала» уделено много внимания в различных научных исследованиях как отечественных, так и зарубежных авторов. В теории и практике управления сложилось множество разнообразных точек зрения на определение данных понятий, однако не существует единого и общепризнанного подхода.

Соколова Л.И., Мищенко Е.С., Пономарёв С.В. в своей монографии [3] формулируют мысль, что вовлеченность сотрудника - это определенное долговременное эмоциональное состояние, которое обусловлено совпадением ценностей сотрудника (его личных миссии, видения, целей, заинтересованности, удовлетворённости, лояльности, приверженности) с ценностями организации. В результате этого у сотрудника сформированы мотивы полностью посвятить себя деятельности в интересах организации, по собственному желанию проявлять инициативу и прилагать дополнительные усилия для достижения целей организации. Из данной точки зрения видно, что вовлеченность персонала формируется постепенно, проходя стадии удовлетворенности трудом, а затем лояльности сотрудника по отношению к организации.

Другой взгляд на взаимосвязь удовлетворенности, лояльности и вовлеченности формулирует Магура М.И. [2]. Автор считает, что «приверженность работников своей организации является психологическим состоянием, которое определяет ожидания, установки работников, особенности их рабочего поведения и то, как они воспринимают организацию», и предполагает наличие следующих трех компонентов:

- идентификация - это гордость за организацию, присвоение работниками организационных целей, отождествление себя с организацией;
- вовлеченность - это желание предпринимать личные усилия, вносить свой вклад как члена организации для достижения ее целей;
- лояльность - это эмоциональная привязанность к организации, желание оставаться ее членом.

По мнению Магуры М.И., уровень приверженности работников зависит от того, с какой интенсивностью у них проявляется каждый из этих трех компонентов. При этом они

являются равнозначными, то есть между ними отсутствует иерархическая соподчиненность.

Важно отметить, что вовлеченность персонала у некоторых исследователей интерпретируется как основной индикатор, ключевое проявление лояльности, хотя вовлеченность больше относится к работе, а лояльность - к организации. В своей диссертации Андрищенко О.В. приводит следующую позицию Л. Портера и Р. Стирса на взаимосвязь этих явлений [1]. Они построили модель лояльности, в структуре которой выделили 3 элемента: принятие целей и ценностей компании, намерение оставаться в ней длительное время и готовность прилагать значительные усилия на благо организации. Последнее как раз и есть вовлеченность. То есть, данные авторы придерживались подхода, что вовлеченность является одним из трех компонентов лояльности.

На основе анализа точек зрения различных исследователей на взаимосвязь данных понятий автор данной работы пришел к мнению, что вовлеченность персонала является наивысшим проявлением эмоциональной связи сотрудника с организацией, в которой он работает. При этом модель данной эмоциональной связи можно представить следующим образом, где удовлетворенность находится на нижнем уровне, за ней следует лояльность, а на верхнем уровне стоит вовлеченность:

- Удовлетворенность показывает степень совпадения желаний сотрудников с тем, что они получают от организации; подразумевает, что организация, в целом устраивает сотрудника, он доволен определенными условиями труда (например, зарплатой, графиком, возможностями обучения) и склонен продолжать здесь работать;

- Лояльность означает, что компания нравится сотруднику, он готов работать в ней еще долгое время, оставаясь преданным и добросовестно выполняя свои должностные обязанности. Лояльность уже предполагает возникновение гордости за принадлежность к компании, привязанности к определенному рабочему месту, чувство благодарности по отношению к своему непосредственному руководителю;

- Вовлеченность - это наивысший уровень приверженности сотрудника компании, особое психоэмоциональное состояние, при котором он стремится выполнить свою работу как можно лучше, в наибольшей степени участвует в жизни и деятельности компании, самостоятельно прилагает большие усилия для выполнения работы и максимально заинтересован в своей трудовой деятельности и деятельности компании в целом. Вовлеченность связана с активным деятельностным началом в поведении сотрудника, направленном на повышение эффективности своего труда.

Проведенное исследование показало, что, несмотря на отсутствие единого понимания взаимосвязи удовлетворенности, лояльности и вовлеченности персонала, организациям и руководителям необходимо осознать важность данных явлений, а также разрабатывать конкретные меры по формированию особой связи сотрудника с организацией, начиная с удовлетворенности работой, затем лояльности, и, наконец, как наивысшей формы - вовлеченности персонала. При таком отношении сотрудник полностью предан работе и вовлечен в нее, воспринимает миссию и цели организации как свои и считает долгом внести вклад в ее процветание.

Источники и литература

- 1) Андрищенко О. В. Лояльность в организациях: теоретико-методологический аспект. Автореф. дис. ... канд. социол. наук. Москва, 2011.
- 2) Магура М.И. Патриотизм персонала по отношению к своей организации - решающее конкурентное преимущество // Управление персоналом. №11, 1998.

- 3) Соколова Л.И., Мищенко Е.С., Пономарёв С.В. Формирование подсистемы измерения и анализа удовлетворённости и вовлечённости персонала в процессы системы менеджмента качества образовательной. Тамбов, 2009.