

Вовлеченность, удовлетворенность, лояльность: концептуализация понятий

Научный руководитель – Онучин Андрей Николаевич

Собинякова Дарья Дмитриевна

Студент (магистр)

Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова, Факультет психологии, Кафедра социальной психологии, Москва, Россия

E-mail: sobinyakovad@gmail.com

Ключевые слова: "вовлеченность персонала", "лояльность персонала", "удовлетворенность персонала", "организационная приверженность", "увлеченность", "персонал"

Вовлеченность сотрудников – это комплексное и многоаспектное понятие, исследование которого раскрывает ряд дополнительных аспектов и вопросов. Можно ли, например, выявить взаимосвязь между вовлеченностью и удовлетворенностью, лояльностью сотрудников? В контексте управления персоналом часто акцентируется внимание на достижении организационных целей. По сути, вовлеченность сотрудников отражает способы достижения бизнес-целей при максимальной мобилизации усилий и уверенности каждого сотрудника в успешном результате. Однозначно, вовлеченность персонала тесно связана с их удовлетворенностью (с точки зрения теории удовлетворенности работой), а также с их увлеченностью и организационной приверженностью, однако не является полностью эквивалентной [2]. Давайте рассмотрим каждое из этих понятий более подробно.

Удовлетворенность трудом рассматривается как «состояние сбалансированности требований (запросов), предъявляемых работником к содержанию, характеру и условиям труда, а также субъективная оценка возможностей реализации этих запросов» [1]. Удовлетворенность трудом отражает психологический компонент работника, а именно его выраженную субъективную оценку себя и труда. Можно сказать, что удовлетворенность – это общее отношение работника к своему труду, восприятие работником своих условий труда. Удовлетворенность персонала сама по себе не приводит к повышению качества работы. Наоборот, сотрудники могут быть удовлетворены достойным уровнем заработной платы и вместе с этим не делать ничего больше своих прямых обязанностей. «Удовлетворенность» не сподвигает сотрудников на «проактивное» поведение, создание инноваций и проявление инициатив в отличие от «вовлеченности сотрудников». Иными словами, удовлетворенность подразумевает скорее внутреннее состояние работника по отношению к рабочему процессу, не предполагающее конкретных активных действий, в отличие от увлеченности.

Другим смежным понятием к «вовлеченности» является увлеченность работой. В понимании теории социальной идентичности, увлеченность работой – показатель, описывающий «важность» работы со стороны целостного образа самого сотрудника. Проще говоря, увлеченность работой означает состояние, при котором сам трудовой процесс имеет высокую ценность для сотрудника при определении его как целостной личности. Можно сказать, что в отличие от вовлеченности, которая характеризуется когнитивным, эмоциональным и поведенческим единством актора, увлеченность рассматривается скорее как внутреннее убеждение человека о важности самой работы, а также о том, что она способна удовлетворить его потребности.

Также похожим понятием является «организационная приверженность», основной посыл которого состоит в «чувстве связи с организацией». Как пишут Дж. Майер и Н. Аллер,

такого рода «приверженность» включает в себя эмоциональную привязанность, нормативную приверженность (соблюдение моральных обязательств и норм), а также приверженность, ориентированную на возможные риски в перспективе [6]. Например, «цена» смены места работы. С другой стороны, по мнению М. С. Кристиана и других, организационную приверженность можно рассматривать как эмоциональную связь непосредственно с организацией, стремлением соблюдать интересы, нормы и правила поведения компании [4]. Говоря с этой позиции, данное определение практически полностью соответствует с определением вовлеченности в организацию А. Сакса, что делает, с одной стороны, данные понятия тождественными.

Несмотря на то, что с первого взгляда данные понятия являются схожими друг с другом, в научной литературе они являются скорее смежными. Сложность состоит в определении уровня и направления «смежности», а именно в том, какое из понятий шире или уже другого. Такого рода концептуальный хаос решается по-своему у разных исследователей. Так, например, С. А. Липатов пишет об объединении понятий «идентификация с организацией», «приверженность к организации» и «увлеченность работой» в общее понятие включенности. Данное понятие, по его мнению, схоже с понятием «вовлеченность сотрудников», так как включает в себя как связь с работой, так и с организацией [3]. С другой стороны, А. Сакс рассматривает данные понятия, как следствие «вовлеченности», ставя его в понятийном плане на порядок выше [7]. Напротив, исследования Gallup заключают о том, что «увлеченность» и «удовлетворенность» являются предпосылками вовлеченности персонала [5].

Таким образом, в научном обороте вовлеченность персонала является до сих пор не устоявшимся, определение единой трактовки которого является проблематичным сегодня. Комплексность понятия связана также с тем, что его понимание и дефиниция тесно связана со смежными ему понятиям – удовлетворенность, увлеченность, приверженность, лояльность. Важно, что при попытке дать ответ на концептуальные отношения всех этих понятий, возникают полярные мнения. С одной стороны, данные понятия тождественны. С другой стороны, вовлеченность персонала является более широким понятием. Удовлетворенность, увлеченность, приверженность являются некими драйверами формирования (или уничтожения) вовлеченности персонала. С третьей стороны, вовлеченность персонала является предпосылкой всех качеств перечисленных выше.

Источники и литература

- 1) Большой психологический словарь // Еврознак, 2005. С. 555.
- 2) Кабалина В. И., Макарова А. В. Вовлечённость работников: систематизация подходов к определению и измерению // Организационная психология. 2022. №3. С. 116
- 3) Липатов С. А. Структура включенности работников в организацию как социально-психологическая проблема // Вестник Московского университета. Серия: Психология. 2016. №14(3). С. 76.
- 4) Christian, M. S., Garza, A. S., Slaughter, J. E. Work engagement: a quantitative review and test of its relations with task and contextual performance // Personnel Psychology. 2011. С. 89–136.
- 5) Harter J. K., Schmidt F. L., Hayes, T. L. Business-unit-level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: A meta-analysis // Journal of Applied Psychology. 2002 № 87(2). P. 268–279.
- 6) Meyer J. P., Allen N. J. Commitment in the workplace: Theory, research, and application // Thousand Oaks, California: SAGE Publications. 1997

- 7) Saks A.M. Antecedents and Consequences of Employee Engagement // Journal of Managerial Psychology. 2006. V. 21 (7). P. 600–619.