

УДК 159.9.072

DOI: 10.26140/anip-2019-0804-0093

ПРИВЕРЖЕННОСТЬ И ПСИХО-ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ НАПРЯЖЕННОСТЬ СОТРУДНИКОВ

© 2019

Якимова Зоя Владимировна, кандидат психологических наук,
доцент кафедры «Гуманитарных дисциплин»
*Дальневосточный юридический институт Министерства внутренних дел
Российской Федерации, Владивостокский филиал*
(690087, Россия, Владивосток, ул. Котельникова, 21, e-mail: yakimovazoya@yandex.ru)
Царева Наталья Александровна, кандидат политических наук,
доцент кафедры «Экономика и управление»
Владивостокский государственный университет экономики и сервиса
(690014, Россия, Владивосток, улица Гоголя, 41, e-mail: natsareva@mail.ru)

Аннотация. Большинство компаний сталкиваются с проблемой обеспечения всех бизнес процессов высококвалифицированными специалистами, а также их удержанием в организации и формированием организационной приверженности. Удовлетворение базовых потребностей работника происходит посредством ресурсов организации. Работник в процессе деятельности зачастую находится в напряжении, возникающим вследствие повышенных требований работы и не в силах с ними справиться. Способность персонала использовать различные психологические механизмы, такие как, например, делегирование, профессиональное развитие, job crafting («переосмысление работы») позволяет выстраивать результативные взаимоотношения на рабочем месте, перестраивать свое восприятие работы в целом, тем самым снижая уровень напряжения и формируя приверженность к организации. Авторское исследование было проведено в российских компаниях и учреждениях. Респонденты были разделены на три группы согласно уровню требований работы. Первая группа – персонал, постоянно работающий с клиентами (front office), вторая – работники подразделений, выполняющие административные, обслуживающие функции управления бизнесом (back office), третья – сотрудники правоохранительных органов, работа которых проходит в экстремальных условиях и требует постоянного напряжения. Используя методики – Анкета удовлетворенности сотрудника работой в организации, «Шкала организационной привязанности», Опросник ресурсов и требований работы – была исследована взаимосвязь между ролевым напряжением, приверженностью и удовлетворенностью работой, а также способностью работника использовать job crafting с целью перестраивания как взаимоотношений на работе, так и отношения к работе в целом. Проведенное исследование ориентировано на выявление уровня приверженности, общего уровня удовлетворенности трудом разных категорий сотрудников и анализ отдельных факторов, провоцирующих развитие психоэмоциональной напряженности.

Ключевые слова: лояльность, идентификация, вовлеченность, приверженность, требования работы, личные ресурсы работы, психо-эмоциональная напряженность, job crafting, стресс

COMMITMENT AND PSYCHO-EMOTIONAL TENSION EMPLOYEES

© 2019

Yakimova Zoya Vladimirovna, candidate of psychological sciences,
associate professor of humanitarian disciplines
Far Eastern Law Institute of the Ministry of Internal Affairs of the Russian Federation (Vladivostok branch)
(690087, Russia, Vladivostok, Kotelnikova street, 21, e-mail: yakimovazoya@yandex.ru);
Tsareva Natalia Aleksandrovna, candidate of political sciences, associate professor
of the department «Economy and management»
Vladivostok State University of Economics and Service
(690014, Russia, Vladivostok, st. Gogolya, 41, e-mail: natsareva@mail.ru)

Abstract. Most companies face the problem of providing all business processes with highly qualified specialists, as well as their retention in the organization and the formation of organizational commitment. Meeting the basic needs of the employee occurs through the resources of the organization. The employee in the process of activity is often in tension arising from the increased requirements of work and can not cope with them. The ability of staff to use a variety of psychological mechanisms, such as, for example, delegation, professional development, job crafting (“rethinking work”) allows you to build effective relationships in the workplace, to rebuild their perception of the work as a whole, thereby reducing the level of tension and forming a commitment to the organization. The author’s research was conducted in Russian companies and institutions. Respondents were divided into three groups according to the level of work requirements. The first group – the personnel constantly working with clients (front office), the second – the employees of divisions who are carrying out administrative, serving functions of business management (back office), the third – law enforcement officers which work takes place in extreme conditions and demands constant tension. Using techniques of Questionnaire of satisfaction of the employee work in the organization, “the Scale of organizational attachment”, the Questionnaire of resources and requirements of work were investigated the relationship between role stress, commitment and job satisfaction, as well as the ability of the employee to use job crafting with the goal of rebuilding as relationships at work and attitude to work in General. The study is aimed at identifying the level of commitment, the overall level of satisfaction with the work of different categories of employees and the analysis of individual factors that provoke the development of psycho-emotional tension

Keywords: loyalty, identification, involvement, commitment, job requirements, personal work resources, work, psycho-emotional tensions, job crafting, stress

ВВЕДЕНИЕ

Постановка проблемы в общем виде и ее связь с важными научными и практическими задачами. В современных экономических условиях большинство руководителей организаций осознают значимость не просто наличия квалифицированных трудовых ресурсов, но и особую роль ключевых сотрудников, работающих на пике максимально возможной эффективности. Как правило,

таких работников отличает высокий уровень профессиональной и организационной приверженности, идентификация с компанией, вовлечённость в жизнь организации и лояльность к принимаемым управленческим решениям. Зачастую ключевые сотрудники обладают особой, прочно сформированной социально-психологической установкой относительно выстраивания взаимоотношений в контексте «сотрудник-организация».

На формирование данной установки будет влиять целый ряд факторов, в том числе организационных, персональных, и внеорганизационных. К числу организационных факторов принято относить: внимание и участие со стороны организации; уровень заработной платы и бонусов (социальный пакет); организационная справедливость; тип управления руководителем; удовлетворенность руководством; разнообразие, содержание и напряженность работы; возможности карьерного продвижения и развития; внешний престиж организации; автономия сотрудников; долгосрочное планирование и оглашение планов; правила и требования; ценности; качество продукции или услуг. К числу персональных факторов относят: пол; возраст; должность; образование; семейное положение; стаж работы; удовлетворенность условиями труда; социальная вовлеченность в организацию; влияние референтной группы; реализация ожиданий; личная значимость в организации; наличие ролевого конфликта; наличие конфликта между рабочими и вне рабочими интересами; коммуникативная компетентность сотрудников. Внеорганизационные факторы включают установки семьи и друзей, а также возможности для альтернативной (вторичной) занятости. Несмотря на то, что механизм взаимодействия «сотрудник-организация» универсален (достижение целей организации через рабочие ресурсы сотрудников и удовлетворение потребностей сотрудников через ресурсы организации) - сочетание организационных, персональных и внеорганизационных факторов будет всегда носить уникальный, индивидуальный характер.

Как известно, в процессе трудовой деятельности происходит постоянный обмен ресурсами между работником и работодателем. С одной стороны, используя свои рабочие ресурсы (знания, профессиональные умения и навыки, компетенции, рабочее время, инструменты и т.д.), сотрудники способствуют достижению целей организации, решению её оперативных, тактических и стратегических задач. С другой стороны, ресурсы организации способствуют профессиональному росту сотрудников, их развитию, достижению целей профессиональной деятельности, карьерному и профессиональному росту. Ведь, прежде всего, любой сотрудник работает в организации для удовлетворения своих потребностей. Удовлетворение потребностей сотрудников происходит посредством генезиса мотивации. Это циклический процесс, состоящий из четырех фаз.

На первой фазе происходит актуализация потребности, которая сопровождается возросшей эмоциональной напряженностью из-за ощущения нехватки чего-то. Диапазон актуализированных потребностей в полной мере охватывает все уровни пирамиды потребностей А. Маслоу.

На второй фазе – идентификационной – определяет перечень благ, которые могут удовлетворить потребность. На фазе идентификации так же происходит выбор, за счет чего актуализированные потребности могут быть удовлетворены, например, за счет работы в конкретной организации, самозанятости, вторичной занятости, различных проектных подработках и т.д.

На третьей фазе – инструментальной – субъект труда совершает конкретные действия, которые направлены на достижение цели. Инструментальная фаза включает в себя собственно труд, конкретное выполнение той или иной работы. Однако, если у сотрудника присутствует внутреннее ощущение, что он «зашивается» на работе или не справляется с возложенными на него обязанностями и поручениями, тогда инструментальная фаза может быть дополнена различными психологическими механизмами, способствующими получению результата, достижению цели. К таким психологическим механизмам можно отнести делегирование (перекалывание выполнения тех или иных задач на других сотрудников); job crafting (переосмысление совершаемых действий); наполнение их ценностным значением, вследствие которо-

го повышается эффективность трудовой деятельности); профессиональное развитие (повышение квалификации, профессиональное обучение, стажировки, прохождение мастер-классов и т.д.), позволяющие расширить диапазон компетенций, приобрести новые знания и навыки, овладеть новыми инструментами и тут же внедрить их в свою профессиональную деятельность для улучшения её результативности.

Завершающая фаза – удовлетворение актуализированных потребностей позволяет снять психо-эмоциональное напряжение. Завершающая фаза в психологическом плане связана с достижением гештальта (завершения). Незавершенный гештальт – это любая не доведенная до логического финала эмоциональная или поведенческая реакция, которая создает психологическое напряжение, отбирает ресурсы сознания и памяти. Именно незавершенный гештальт чаще всего является причиной того, почему сотрудники добровольно приходят на работу по выходным, в период своего отпуска, задерживаются после окончания рабочего дня или приходят на работу гораздо раньше начала, берут работу на дом – они стремятся завершить недоделанные дела, закрыть гештальты, устранить «хвосты». Так как именно завершённое дело, выполненный проект и/или работа в психо-эмоциональном плане дают снятие напряжения, разгрузку. Завершённый гештальт перед отпуском, в конце отчетного периода, в конце года перед новогодними праздниками – дает сотруднику мощный энергетический ресурс, позволяющий приступить к новому делу, новому проекту, новому этапу со свежими силами, не отвлекаясь на доделывание незавершенных работ.

Следует обратить внимание на цикличность трудового процесса и взаимосвязь результатов, полученных за отчетный период с вознаграждением по результатам этого отчетного периода. Именно в этом и кроется эффект снятия напряжения, так как например, полученная зарплата, премия, звание лучшего сотрудника месяца и т.д. позволяют удовлетворить те или иные потребности работника, актуализированные на первой фазе генезиса мотивации. Согласно мнению авторов статьи именно способность организации удовлетворять потребности своих сотрудников является базовым основанием для запуска и реализации такого важного психологического механизма как организационная приверженность. Однако, следует учитывать, что как бы компания не вкладывалась в своих сотрудников, всегда есть риск появления на рынке труда другого работодателя, который предложит более выгодные условия труда. Зачастую, сотрудник, трудясь в одной компании, набирается опыта и растет в профессиональном плане. Затем либо по причине, что уже перерос свою должность в компании, либо из-за возникших трудностей в старой компании, выходит на рынок труда в поисках новой компании с более интересными условиями. Кроме того, не единичные случаи, когда из одной компании в другую перебирались целые отделы и департаменты. В связи с этим становится очень актуальным развитие системы приверженности к компании. Ведь приверженность включает в себя такие понятия как вовлеченность, лояльность и идентичность. А значит, такой сотрудник будет не просто отождествлять себя с компанией в период процветания, но будет с ней в непростые времена и в случае более выгодных предложений от других компаний.

Анализ исследований и публикаций, в которых рассматривались аспекты проблемы; выделение неразрешенных ранее частей общей проблемы. За рубежом исследования приверженности активно проводятся на протяжении последних пятидесяти лет. Данный феномен подробно исследуется с различных точек зрения и, в результате, разработан ряд теорий и концепций приверженности, которые нашли подтверждение в эмпирических исследованиях, и используются в практической деятельности [1-4]. Наибольший интерес к исследованию вопросов приверженности сотрудников в отечествен-

ной литературе приходится на начало 2000-х годов. Российские исследователи активно занимались изучением этого феномена, разработкой и проверкой теоретических концепций, которые выстраивали, опираясь на работы зарубежных ученых (Магура, Курбатова, 2001-2015; Доценко, 2001; Почебут, 2001; Доминьяк, 2002-2013; Харский, 2003-2005; Трофимова, Бондаренко, 2013 и др.) [5-8]. Важно отметить, что и зарубежные, и отечественные исследователи большое внимание уделяли именно организационной приверженности. Такой интерес обусловлен тем, что понимание особенностей приверженности сотрудников позволяет прогнозировать и влиять на текучесть кадров. Кроме того, как показывают иностранные исследования, приверженные сотрудники выгодны организации, так как они приносят большую прибыль, повышают репутацию компании, как хорошего работодателя, и не склонны принимать другие предложения о работе [4]. В тоже время, изучению профессиональной приверженности, как самостоятельного явления, уделяется гораздо меньше внимания. Среди отечественных исследований, посвященных данному вопросу, можно назвать работы Маничева С.А., Кузнецовой О.А. [9]. В целом анализ существующих публикаций по проблемам формирования системы приверженности персонала выявил ряд нерешенных вопросов. Как правило, в литературе о приверженности персонала отсутствует универсальное определение, происходит подмена понятий приверженности лояльностью и вовлеченностью. Обобщая подходы различных исследователей [1-13], в контексте представленной статьи авторы предлагают в качестве рабочих определений рассмотреть такие ключевые понятия как: приверженность, идентификация, вовлеченность и лояльность персонала.

Приверженность – это интегральная социально-психологическая установка, формируемая как совокупность лояльности, вовлеченности и идентификации; характеризуемая корректным, искренним, уважительным отношением к руководству, сотрудникам, иным лицам, их действиям, к компании в целом; осознанным выполнением сотрудником своей работы в соответствии с целями и задачами компании и в интересах компании, а также соблюдением норм, правил и обязательств, включая неформальные, в отношении компании, руководства, сотрудников и иных субъектов взаимодействия; стремление к долгосрочному сотрудничеству с организацией вне зависимости от альтернативных предложений от организаций-конкурентов.

Идентификация – это соотнесение себя, собственных мотивов, целей, достижений с деятельностью и успехами организации; присвоение работниками организационных целей. Идентификация зависит от того, в какой мере сотрудники: информированы о положении дел в организации, и о перспективах решения значимых для них проблем; видят единство собственных целей и целей организации; гордятся самим фактом своей работы в данной организации; считают справедливой оценку своего труда со стороны организации.

Вовлеченность – это желание предпринимать личные усилия, вносить свой личный вклад в достижение организационных целей. Вовлеченность побуждает у сотрудников готовность к дополнительным усилиям, определяет и идентифицирует то, что индивид делает, как он себя ведёт, а не то, что он чувствует, какие эмоции испытывает в долгосрочном аспекте деятельности, вне зависимости от изменения внешних обстоятельств.

Лояльность – это эмоциональная привязанность к своей организации, желание оставаться ее сотрудником, лояльность, в первую очередь, связана с привязанностью к целям и ценностям организации.

При рассмотрении вопросов приверженности важно понимать значимость баланса между требованиями и ресурсами работы. Так, в 2001 г. А. Беккер, Е. Демероути предложили модель «Требования и ресурсы работы» (далее – модель ТРР), которая характеризуется двумя ус-

ловиями труда: требованиями работы (т.е. напряжение, нехватка времени, чрезмерная загруженность) и ресурсами работы (свобода выбирать, когда и каким образом выполнять свой функционал, поддержка коллег и руководства, конструктивная обратная связь, возможность реализации личностного и профессионального роста, разнообразие рабочих задач, делегирование полномочий). Данная модель объясняет механизмы взаимодействия различных составляющих. Позволяет определить диапазон показателей самочувствия и настроения, включая выгорание, участие в работе и вовлеченность [14-18]. Согласно модели ТРР, у каждой профессиональной деятельности может быть свои собственные определенные факторы риска, связанные с рабочим стрессом. Эти факторы могут быть классифицированы в двух общих категориях (т.е. требования работы и ресурсы работы). Различное соотношение требований работы и ресурсов работы приводит как к положительным, так и отрицательным результатам [17]. Данная модель, может быть применена к работникам различных профессий независимо от специфичных требований и ресурсов. Требования работы включают физические, психологические, социальные, организационные аспекты работы и, соответственно, сопровождаются физиологическими и/или психологическими затратами работника и требуют постоянного подтверждения его состояния (в частности, результаты медицинского осмотра). С диагностикой психологического состояния здоровья ситуация выглядит сложнее [18]. Выявленные несоответствия требований и ресурсов позволит избежать такого явления как психо-эмоциональное выгорание, следствием которого зачастую является увольнение работника по разным причинам. Высокие требования к персоналу, неблагоприятная социально-психологическая среда, постоянные взаимодействия с клиентами могут превратиться в стрессоры работы, когда соответствие предъявляемым требованиям ведет к усилиям, с которыми сотрудник не в состоянии справиться [19].

В 2017 году модель ТРР была дополнена и включила саморазрушение вследствие постоянного напряжения в результате повышенных требований работы. Исследования показали, что модель ТРР может предсказать выгорание на работе [20, 21]. Рабочий стресс был признан профессиональным риском, влияющим на физическое здоровье, психологическое благополучие [22]. Исследование соотношения между обязательством работы, напряжением и удовлетворением работой, отмечая их как предпосылки вовлеченности. Ресурсы работы включили структурные, социальные, личностные ресурсы, задействование которых происходит через такую персонал-технологии, как «job crafting» (переосмысление работы). В случае с применением job crafting происходит переосмысление совершаемых действий, наполнение их ценностным значением, повышение вовлеченности работника [23]. Следствием применения job crafting становится повышение эффективности трудовой деятельности. Игнорирование сотрудником job crafting приводит к повышению напряжения и как следствие к профессиональному выгоранию. Благодаря использованию job crafting повышается уровень вовлеченности в работу, сотрудник работает на энтузиазме, искренней заинтересованности, что не влечет за собой профессионального выгорания и психоэмоционального напряжения [24]. Для сотрудника, применяющего job crafting, работа становится в удовольствие, наблюдается повышение уровня удовлетворенности трудом.

В случае, если осмысления значимости и ценности работы не происходит – для реализации инструментальной фазы в генезисе мотивации требуется прилагать волевое усилие и задействовать механизмы осуществления волевого акта. При этом важно понимать, что волевое усилие требуется именно для выполнения рабочих функций, в выполнении которых сотрудник не заинтересован и не замативирован. Успешное выполнение

работы с применением волевого механизма возможно только в том случае, если помимо достигнутого результата (выполнение поставленных рабочих задач) сотрудник получает положительное подкрепление, удовлетворяющее его истинные потребности. В этом случае наступает психоэмоциональная разрядка, повышается уровень удовлетворенности трудом. Если же данного положительного подкрепления не поступает – сотрудник, даже при достижении высоких профессиональных результатов, будет испытывать психоэмоциональное напряжение, которое имеет накопительный характер [25]. Соответственно аккумуляция психоэмоционального напряжения, вызванная невозможностью удовлетворения потребностей (фрустрацией), способна спровоцировать профессиональное психоэмоциональное выгорание, обесценить значимость выполняемой работы, снизить уровень удовлетворенности трудом и вовлеченности персонала в работу организации. Фиксация фрустрации может повлечь ряд негативных последствий, таких как: актуализация акцентуаций характера, комплекс неполноценности, психопатии, неврозы, психосоматические заболевания. Причины возникновения фрустрации можно соотнести с типами психологических проблем, связанных с невозможностью удовлетворения того или иного сильного желания (влечения, потребности, мотива) человека. Причиной же психологической проблемы является фиксация энергии чувств на недостижимой цели и/или мнимой преграде.

Таким образом, если выполняемая работа не несет для человека личностного смысла (job crafting отсутствует), то для успешного выполнения поставленных рабочих задач требуется приложение волевых усилий, осуществление волевого акта. Успех применения волевых механизмов будет зависеть от наличия положительного подкрепления, способного удовлетворить истинные потребности сотрудника. В случае, если такое положительное подкрепление отсутствует – происходит накопление психоэмоционального напряжения, связанного с неудовлетворенностью потребностей. Именно это переживаемое человеком психоэмоциональное состояние, возникающее в случае появления непреодолимых препятствий на пути к достижению собственной желаемой цели – и будет являться фрустрацией. Длительное переживание фрустрации, в совокупности с профессиональным стрессом способны привести к профессиональному выгоранию, неизбежным последствием которого, является психоэмоциональное истощение.

МЕТОДОЛОГИЯ

Формирование целей статьи, постановка задания. Избыток психоэмоционального напряжения (фиксация на невозможности удовлетворить свои личные потребности) является мощным стресс-фактором, в результате действия которого, снижается удовлетворенность трудом, и как следствие - результативность труда. Согласно многочисленным исследованиям, в наибольшей зоне риска профессионального выгорания и психоэмоционального истощения находятся люди, работающие в профессиях типа «Человек-Человек» (по классификации Е.А. Климова). Однако специфика профессиональной деятельности в профессиях данного типа настолько многоаспектна, что авторами статьи выдвинута гипотеза о наличии взаимосвязи между приверженностью персонала и таким организационным фактором как психоэмоциональное напряжение в работе. При этом, в качестве дополнительного фактора, можно рассмотреть job crafting как осмысление работы. Кроме содержательного аспекта осмысления работы необходимо учитывать, что контингент клиентов достаточно разнообразен по своим характеристикам.

Первый критерий, по которому стоит, на взгляд авторов проводить дифференциацию: это работа с благонадежным / неблагонадежным контингентом в обычных либо экстремальных ситуациях. Именно поэтому в рамках исследования в качестве респондентов выступали

как сотрудники организаций, так и сотрудники правоохранительной системы. Вторым критерий для дифференциации – это прямой / опосредованный тип взаимодействия с клиентами. С учетом двух критериев могут быть выделены:

1. Сотрудники фронт-офиса – структурных подразделений государственных и коммерческих компаний, в компетенции которых входит, прежде всего, работа с клиентами и для клиентов, нежели выполнение остальных бизнес-функций.

2. Сотрудники бэк-офиса – структурных подразделений компаний, которые выполняют административные, обслуживающие функции управления бизнесом: IT (администрирование баз данных, служба поддержки), бухгалтерия, отдел кадров, статистический и аналитический учет продаж, закупок, текущее расчетно-кассовое обслуживание и т.д.

3. Сотрудники правоохранительных органов – (патрульно-постовая служба, дорожно-патрульная служба, инспектора по делам несовершеннолетних, следователи и т.д.) которые не только находятся в постоянном контакте с гражданами (как законопослушными, так и с правонарушителями), но и выполняют свою профессиональную деятельность в экстремальных условиях. Их работа зачастую связана с риском для жизни.

При этом, на взгляд авторов, в обязательном порядке должна соблюдаться формула справедливости С. Адамса, отражающая контекст взаимодействия и сравнения с другими сотрудниками и их достижениями. Так, согласно формуле справедливости: результат работника / вклад работника = результат других работников / вклад других работников.

Только в ситуации равновесия, сотрудник расценивает свой вклад в работу (напряжение на работе) как справедливо вознаграждаемое благами организации, необходимыми для удовлетворения личных потребностей.

В случае, если выполняемая деятельность интересна сотруднику, он выполняет её легко, без напряжения, с высоким уровнем приверженности данной организации. Если же работа не интересна сотруднику, то он будет выполнять её с большим уровнем рабочего напряжения, периодически прибегая к использованию волевого механизма.

Повышение уровня приверженности организации и интереса к выполняемой работе и параллельно с этим снижение уровня рабочего напряжения возможно через job crafting как технологию переосмысления выполняемой работы. Нарушение же данного баланса и принципа справедливости в вознаграждении за работу может привести к появлению одной или нескольких негативных моделей трудового поведения: снижение собственных усилий; нежелание выкладываться «за копейки»; требование увеличить оплату или улучшить условия труда; требование уравнивать других сотрудников путем изменения оплаты и нагрузки; снижение самооценки в результате несправедливой оценки сотрудника как работника; а также попытка изменить подразделение или место работы и др.

Используемые в исследовании методы, методики и технологии. Для проведения исследования взаимосвязи приверженности организации и психо-эмоционального напряжения в работе в качестве диагностического инструментария были выбраны следующие методики:

1. Анкета удовлетворенности сотрудника работой в организации содержит ключевые моменты, по которым оценивалась удовлетворенность работника тем или иным аспектом работы: перспективы предприятия, стиль руководства, психологический климат, условия труда, социальный пакет, оплата труда, содержание выполняемой работы, возможность самореализации, карьерный рост.

2. «Шкала организационной приверженности» разра-

ботанная Дж. Мейер и Н. Аллен в 1990 году [26]. Авторы модели использовали субшкалы аффективная, продолженная и нормативная приверженности. Субшкала аффективной приверженности позволяет измерить степень идентификации, вовлеченности и эмоциональной привязанности работника к организации; субшкала продолженной приверженности измеряет степень осознания работником его связей с организацией; субшкала нормативной приверженности позволяет оценить степень осознания работником обязательств перед организацией [3]. Данные виды приверженности являются структурными элементами организационной приверженности.

3. Опросник ресурсов и требований работы (на основе модели TRP) может быть использован для измерения влияния организационных факторов и включает восемь субшкал: загрузка работой, необходимость принятия решений, сложность выполняемой работы, ясность роли, возможности выбора, поддержка коллег и поддержка руководства [21].

РЕЗУЛЬТАТЫ

Изложение основного материала исследования с полным обоснованием полученных научных результатов. Выборка эмпирического исследования составила 133 респондента: 42,1% - сотрудники правоохранительных органов, 29,3% - работники бэк-офиса, 28,6% - сотрудники фронт-офиса. Выборка выровнена по половозрастному составу, что обусловлено преобладанием мужчин среди сотрудников правоохранительных органов и женщин среди работников фронт-офиса, бэк-офиса. Проведенное исследование ориентировано на выявление общего уровня удовлетворенности трудом разных категорий сотрудников (фронт-офис, бэк-офис, правоохранительная деятельность) и анализ отдельных факторов, провоцирующих развитие психоэмоциональной напряженности. Результаты исследования были обработаны с помощью описательной статистики. В таблице 1 отражено соотношение выраженности аффективной, нормативной и текущей приверженности.

Таблица 1 - Соотношение выраженности аффективной, нормативной и текущей приверженности

Субшкалы	Среднее значение	Стандартное отклонение	min	max	фронт-офис	бэк-офис	Правоохранительная деятельность
1. аффективная приверженность	4,1	1,26	2,84	5,36	3,46	3,76	3,89
2. продолженная приверженность	3,9	1,16	2,74	5,06	3,46	3,11	3,44
3. нормативная приверженность	3,8	1,48	2,32	5,28	2,88	3,35	3,05

Согласно результатам исследования, респонденты всех трех выборок по уровню приверженности укладываются в диапазон среднестатистической нормы (с учетом стандартного отклонения). Аффективная приверженность (эмоциональная привязанность к организации - отношение «Я люблю...») у представителей всех трех выборок ниже средних показателей. Самый низкий показатель у сотрудников фронт-офиса, самый высокий у сотрудников правоохранительной деятельности. Продолженная приверженность, ориентированная на последствия, — привязанность к организации на основании «затрат», к которым может привести уход из организации («Мне нужно...») аналогично предыдущим результатам у всех трех выборок — ниже среднего. При этом самые низкие показатели у сотрудников фронт-офиса, самые высокие у сотрудников бэк-офиса. Нормативная приверженность означает, что сотрудника связывают с организацией морально-этические убеждения (отношение «Я должен...»). Данный вид приверженности также у представителей всех трех выборок ниже средних показателей. Самый низкий уровень наблюдается у сотрудников бэк-офиса.

ВЫВОДЫ

По результатам оценки ресурсов и требований к работе удалось выяснить, что сотрудники правоохранительных органов обладают самыми жесткими требованиями к работе, регламентированными спецификой про-

фессиональной деятельности и самыми минимальными ресурсами для выполнения служебных задач в рамках профессиональной деятельности. Данной категории сотрудников для профилактики психоэмоционального напряжения рекомендуется применение технологии job crafting (осмысление деятельности), так как ни ресурсную часть, ни жесткие требования к работе изменить невозможно.

У сотрудников бэк-офиса ресурсы требования к работе (напряженность) наиболее сбалансированы, так как специфика профессиональной деятельности связана преимущественно с внутриорганизационным взаимодействием и обеспечением бизнес-процессов организации. Относительно сотрудников фронт-офиса выявить однозначные тенденции не удалось, так как, по всей вероятности, дополнительное влияние будут оказывать как организационные, так и персональные факторы. Анализ результатов относительно удовлетворенности трудом выявил, что сотрудники правоохранительных органов в большей степени удовлетворены социальным пакетом и содержанием выполняемой работы. Не удовлетворены стилем управления непосредственного руководителя, психологическим климатом и возможностями самореализации. Сотрудники фронт-офиса удовлетворены стилем управления и психологическим климатом, но не удовлетворены оплатой труда, карьерным ростом. Сотрудники бэк-офиса видят перспективы организации, удовлетворены стилем управления и психологическим климатом, не удовлетворены карьерным ростом, условиями труда и содержанием выполняемой работы. Выявленный низкий уровень всех составляющих приверженности у работников трех групп позволяет утверждать о высоких требованиях работы, вызывающих психоэмоциональное напряжение, особенно у сотрудников правоохранительных органов. Переосмысление работы с применением job crafting позволит справиться с напряжением на работе, что будет способствовать росту уровня вовлеченности персонала.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

- Porter, L.W., Steers, R.M., Mowday, R.T., Boulian, P.V. Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Turnover among Psychiatric Technicians. *Journal of Applied Psychology*. 1974. 59. Pp. 603-609
- Allen, N.J., Meyer J.P. Affective, continuance, and normative commitment to the organization: an examination of construct validity. *Journal of Vocational Behavior*. 1996. 49. P. 252-276.
- Allen, N.J., Meyer, J.P. Construct Validation in Organizational Behavior Research: The Case of Organizational Commitment // R.D. Goffin, E. Helmes (Eds.) Problems and Solutions in human assessment: Honoring Douglas N. Jackson at seventy. — Norwell, MA: Kluwer Academic Publishers, 2000. — P. 285-314.
- Meyer J.P., Allen N.J., Gellatly I.R. Affective and continuance commitment to the organization: evaluation of measures and analysis of concurrent and time-lagged relations // *Journal of applied psychology*. 2016. № 75. P. 710-720.
- Магура М.И., Курбатова М.Б. Организационная приверженность // *Управление персоналом*. 2015. - № 6. - С. 19-25.
- Доминик В.И. Организационная лояльность: основные подходы // *Менеджер по персоналу*. 2013. - № 4. - С. 34-40.
- Харский К.В. Управление через ценности и лояльность персонала // *Мотивация и оплата труда*. 2005. - № 1. - С. 40-46.
- Трофимова Е. Л. Проблема приверженности персонала к организации в отечественной и зарубежной литературе / Е. Л. Трофимова, В. Ю. Бондаренко // *Психология в экономике и управлении*. 2013. - № 1. - С. 28-36.
- Маничев С.А., Кузнецова О.А. Соотношение организационной и профессиональной приверженности у врачей анестезиологов-реаниматологов // *Вестник Санкт-Петербургского университета. Серия 12: Психология. Социология. Педагогика*. 2015. - № 4. - С. 173-179.
- Чезлакова Л.М., Кабалина В.И. Вовлеченность персонала: теоретические подходы, эмпирические результаты // *Вестник Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского. Серия: Социальные науки*. 2016. - №1 (41). - С. 121-128.
- Долженко Р.А. Удовлетворенность, лояльность, вовлеченность персонала: уточнение и конкретизация понятий / Р.А. Долженко // *Вестник Алтайского государственного аграрного университета*. 2014. - №9 (119). - С. 114-119
- Малиц Е. М. Лояльность персонала в организации как объект социологического анализа // *Известия Саратовского университета. Новая серия. Серия Социология. Политология*. 2012. - №12. - С. 57-59
- Позднякова Т. В. Лояльность персонала организаций: анализ теоретико-методологических и методических аспектов //

Перспективы науки и образования. 2013- №2 - С. 95-103

14. Demerouti, E., Bakker A.B., Nachreiner F. and Schaufeli W.B. The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*. 2001. 86: 499-512.

15. Bakker A. B., Demerouti E., de Boer E., Schaufeli W. Job demands and job resources as predictors of absence duration and frequency. *Journal of Vocational Behavior*. 2003. 62, 341–356.

16. Bakker, A.B., Demerouti, E. Job Demands–Resources model: state of the art. *Journal of Managerial Psychology*. 2007. Vol. 22 № 3. pp. 309-328.

17. Demerouti, E., & Bakker, A.B. The Job Demands–Resources model: Challenges for future research. *SA Journal of Industrial Psychology*. 2011. 37(2), Art. 974, 9 pp.

18. De Braine R., Roodt G. The Job Demands-Resources model as predictor of work identity and work engagement: A comparative analysis. *SA Journal of Industrial Psychology*. 2011. 37(2), Art. 889, 11 pp.

19. Meijman T.F., Mulder G. Psychological aspects of workload. In P.J.D. Drenth, H. Thierry (Eds.), *Handbook of work and organizational psychology: Work psychology* Hove, U.K.: Psychology Press. 1998. Vol. 2, pp. 5–33.

20. Bakker, A. B., Demerouti, E., & Verbeke, W. Using the job demandsresources model to predict burnout and performance. *Human Resource Management*. 2004. 43, 83-104.

21. Bakker, A.B., Demerouti, E. Job Demands–Resources Theory: Taking Stock and Looking Forward. *Journal of Occupational Health Psychology*. 2017. Vol. 22, No. 3, pp.273–285.

22. Idris, M.A., Dollard, M.F., Winefield, A.H. Integrating psychosocial safety climate in the JD-R model: A study amongst Malaysian workers. *SA Journal of Industrial Psychology*. 2011. 37(2), Art. 851, 11 pp.

23. Царева Н.А. Инновационный подход к управлению человеческими ресурсами: концепция «job crafting intervention» // Азимут научных исследований: экономика и управление. 2017. № 2(19). С.295-298.

24. Morrow D.L., Conger S. Conceptualizing job crafting: Deconstructing two streams of job crafting research. Presented at European Academy of Management, Reykjavik, Iceland, 2018. June 22-26.

25. Schaufeli W.B., Bakker A.B. Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*. 2004. 25, 293–315

26. Allen N.J., Meyer J.P. Organizational socialization tactics: a longitudinal analysis of links to newcomers' commitment and role orientation. *Academy of Management Journal*. 1990. Vol. 33. P. 847-858

Статья поступила в редакцию 13.08.2019

Статья принята к публикации 27.11.2019