

## Социально-психологический климат организации как детерминанта лояльности персонала

**Примак Анна Игоревна**

*студентка*

*Нижегородский государственный университет им. Н.И.Лобачевского, Нижний Новгород, Россия*

*E-mail: nyrec@rambler.ru*

Одной из актуальных проблем организационной психологии, имеющих как научное, так и практическое значение, является выявление психологических детерминант лояльности персонала. Нелояльность работников может привести к серьезным последствиям, нарушить безопасность, снизить конкурентоспособность организации. В то же время умелое управление лояльностью персонала позволит повысить эффективность деятельности компании.

В данной работе рассматриваются: лояльность как социально-психологические феномен, факторы формирования лояльности персонала; выявляется степень влияния социально-психологического климата как части организационной культуры на лояльность персонала.

Цель исследования: Исследовать лояльность персонала и проследить ее взаимосвязь с социально-психологическим климатом предприятия.

Методы исследования. В соответствии с поставленными целями и, исходя из представлений о предмете исследования, были использованы следующие методы: прямое (непосредственное) наблюдение, социометрический анализ (по Я.Л. Морено) методика измерения лояльности ОСQ (в адаптации В.И. Доминьяка).

Исследование проводилось в двух фирмах г.Нижнего Новгорода — магазин канцтоваров «Альба» и компьютерный салон «Балтика».

Проведенное исследование показало, что одним из факторов, влияющих на формирование и развитие лояльности персонала, является социально-психологический климат, сложившийся на предприятии. Результаты исследования представлены в таблице.

### Социально-психологический климат, характеристики корпоративной культуры и лояльность персонала торговых предприятий

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Магазин канцтоваров «Альба»</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Компьютерный салон «Балтика»</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Благоприятный социально-психологический климат</li> <li>• Показатели по Морено Я.Л.: высокая устойчивость коллектива, высокая сплоченность, высокая плотность структуры, средний уровень напряженности.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Неблагоприятный социально-психологический климат</li> <li>• Показатели по Морено Я.Л.: низкая устойчивость коллектива, низкая сплоченность, низкая плотность структуры, средний уровень напряженности.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Четко прописанные корпоративные правила, большинство из которых направлено на улучшение условий труда коллектива;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Корпоративные правила направлены скорее на контроль над дисциплиной сотрудников;</li> <li>•</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Большое внимание уделяется психологическому комфорту каждого сотрудника;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Рабочие места плохо оборудованы – неудобные стулья, столы, плохое освещение. В подсобных помещениях душно, неуютно. Торговый зал, напротив, дорого и модно отделан;</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Корпоративные ценности:</li> <li>• высокое качество продаваемого продукта;</li> <li>• прибыль – прибыль от работы, которая приносит пользу людям;</li> <li>• честность, порядочность;</li> <li>• поощрение индивидуальных способностей и творчества;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Корпоративные ценности:</li> <li>• высокое качество предоставляемых услуг;</li> <li>• быть пионером – не следовать за другими;</li> <li>• инновации;</li> <li>• дисциплина;</li> <li>•</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• В коллективе царят взаимопонимание, сотрудники предупредительны в общении друг с другом.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Сотрудники зачастую бывают откровенно грубы друг с другом, отсутствуют доброжелательность и искренность;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Руководством введена обширная система поощрений сотрудников;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Отсутствуют поощрения сотрудников; вместо этого выстроена система контроля и штрафов;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Руководитель фирмы пользуется заслуженным уважением персонала.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Руководитель не имеет авторитета у персонала.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Высокий индекс лояльности персонала к своей организации</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Низкий индекс лояльности персонала к своей организации</li> </ul>

#### Выводы:

Результаты исследования свидетельствуют о том, что психологический климат в коллективе магазина канцтоваров «Альбатрос» более благоприятный, чем в коллективе компьютерного салона «Балтика». Соответственно, лояльность коллектива «Альба» гораздо выше лояльности коллектива «Балтика», что было подтверждено статистически. Также было выявлено, что лояльность сотрудников зависит от степени их удовлетворенности отношениями в коллективе: чем выше показатели удовлетворенности, тем лояльнее сотрудник.

Было выявлено, что чем выше авторитет руководителя, тем лояльнее трудовой коллектив по отношению к своей компании.

Действительно, руководитель коллектива «Альба» является реальным лидером и самым популярным сотрудником в коллективе при 100% лояльности коллектива.

Руководитель коллектива «Балтика», напротив, один из самых непопулярных личностей в коллективе при нелояльности последнего.

Результаты исследования показали, что чем выше статус сотрудника в коллективе, тем более этот сотрудник лоялен.

Действительно, самые популярные сотрудники коллектива «Альба» демонстрируют наибольшую лояльность. То же утверждение верно для коллектива «Балтика», наиболее популярные сотрудники которого также демонстрируют наибольшую лояльность.

Также были поучены некоторые непрогнозируемые данные, в частности, было отмечено, что сотрудники с полной занятостью более лояльны, чем те, кто работает в организации по совместительству. Также было отмечено, что лояльность увеличивается в зависимости от возраста сотрудника и его стажа в данной организации.

Таким образом, было выявлено значимое влияние социально-психологического климата предприятия на лояльность персонала. Благоприятный психологический климат в коллективе повышает уровень лояльности сотрудников. Что в свою очередь свидетельствует об эффективности деятельности организации.

#### Литература:

1. Витман Д.С. Комплексная оценка состояния персонала // Психология и бизнес, СПб.: Иматон, 2003. - 35-39 С.
2. Магура М.И., Курбатова М.Б. Организационная приверженность // Управление персоналом. - 2001. - N 6. - С. 19-25.
3. Ньюстром Дж., Дэвис К. Организационное поведение. СПб.: Питер, 2000. – 448с.