

процесса, поведения животных, процессов восприятия, в социально-психологических исследованиях, в возрастной психологии, спортивной психологии, судебно-психологической экспертизе и маркетинге. Техническая возможность проводить наблюдения в естественных, «полевых» условиях при помощи портативных регистраторов, также является преимуществом данного программного обеспечения перед традиционными способами работы.

#### **Литература**

1. Богомолова Н.Н., Стефаненко Н.Г. Контент-анализ. - М., 1992.
2. Олпорт Г. Становление личности: Избранные труды. - М.: Смысл, 2002.
3. Elmes D.G., Kantowitz B.H., Roediger H.L. Research Methods in Psychology. Brooks/Cole Publishing Company, 1999.
4. Krippendorff K. Content analysis: an introduction to its methodology. London: Sage Publications, Inc., 2004.
5. The Observer XT. Reference Manual. Ver. 10.5. Noldus Information Technology, 2011.

#### **REALIZATION OF A METHOD OF SUPERVISION WITH THE HELP COMPUTER THEOBSERVERXT SYSTEM**

**Gusev A.N. Yemelyanov S. A.**

Moscow State University, Moscow

In this article predstaveno supervision, as method of scientific understanding of behavior of the person. Popularity of computer TheObserverXT system (TheObserverXT is proved. ReferenceManual, 2011), the developed Dutch company NoldusInformationTechnology.

Keywords: supervision, behavioural categories and supervision type.

#### **ДОВЕРИЕ К ОРГАНИЗАЦИИ КАК ФАКТОР ФОРМИРОВАНИЯ ЛОЯЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ**

**Е.Р.Миронова**

**(Кубанский государственный университет,  
г.Краснодар)**

**Ю.К.Вольвич**

**(Институт международного права, экономики, гуманитарных наук и  
управления имени К.В. Россинского,  
г. Краснодар)**

**Аннотация.** Обосновывается актуальность исследований проблемы взаимосвязи лояльности и доверия сотрудника к организации. Отмечено влияние профессиональной специфики производственной активности организации на уровень лояльности сотрудников. Доверие к организации, рассматривается как фактор формирования лояльности сотрудника. Выявлена взаимосвязь уровня лояльности и параметров доверия к организации, отмечена специфика этой взаимосвязи в организациях различных сфер профессиональной деятельности

**Ключевые слова:** лояльность сотрудника; доверие сотрудника к организации, параметры доверия, профессиональная специфика производственной активности организации.

**Проблема и ее актуальность** Взаимодействие и взаимоотношения человека с организацией, членом которой он является, — одна из важных

проблем, интересующих современных исследователей организационного поведения. В качестве одного из обобщающих показателей отражающих взаимоотношения организации и ее сотрудника выступает лояльность сотрудника к организации. Исследователи данного организационно-психологического феномена рассматривают лояльность как определенный тип поведения сотрудника в организации, проявляющийся в принятии ее основных целей и ценностей как своих собственных, в чувстве нераздельности своей судьбы и судьбы организации, в желании сотрудника не просто оставаться в данной организации, но и прилагать значительные усилия ради ее процветания, идти на определенные жертвы ради ее интересов [5]. Именно лояльные сотрудники во многом могут обеспечить современной организации высокую эффективность и лидерские позиции. В связи с этим очевидна актуальность изучения тех факторов повседневной жизнедеятельности организации, которые лежат в основе формирования и поддержания лояльности ее сотрудников. Полагаем, что одним из таких факторов выступает чувство доверия, которое формируется у работников по отношению к своей организации как к социальному институту.

В широком смысле доверие определяется как отношение, построенное в результате оценивания людей и объектов окружающего мира как достойных (т.е., заслуживающих доверия) или недостойных (т.е. не заслуживающих доверия). Доверие связывается с надеждой на то, что люди, или объекты, от которых мы зависим, оправдают наши ожидания, будут в отношении нас порядочными, честными, проявляющими заботу [2;4;7]. Применительно к системе отношений в организации доверие рассматривается как оптимистическое ожидание сотрудника по отношению к организации, дающее ему уверенность в том, что их взаимодействие с организацией будет взаимовыгодным [1;6;7].

Несмотря на широкий исследовательский интерес к проблеме организационной лояльности и доверия, эмпирических исследований, выполненных на базе реальных современных организаций, и изучающих данные феномены в их взаимосвязи, в настоящее время совсем не много. Сказанным определяется актуальность исследования.

В качестве **гипотез** проводимых нами исследований выступили следующие предположения:

- 1) уровень лояльности сотрудников взаимосвязан с различными параметрами и уровнем доверия сотрудников к организации
- 2) характер взаимосвязи уровня лояльности и параметров доверия сотрудников специфичен в организациях, функционирующих в различных экономических сегментах.

**Цель** исследования состояла в выявлении взаимосвязей между лояльностью и параметрами доверия сотрудника к организациям различных сфер профессиональной деятельности (учреждение здравоохранения, торговая организация, государственная структура).

Решались следующие **задачи**:

- 1) Проанализировать уровень лояльности сотрудников в организациях различных сфер профессиональной деятельности

2) Выделить основные параметры доверия сотрудников в различных организациях

3) Установить наличие взаимосвязей между лояльностью и различными параметрами доверия сотрудников в организациях различных сфер профессиональной деятельности

### **Организация и методы исследования**

В проведенном исследовании приняты участие сотрудники организаций, представляющих различные экономические сегменты. Первая группа респондентов представлена медицинским персоналом крупного регионального лечебного учреждения (всего 49 человек). Во вторую группу вошли 38 респондентов, представляющих предприятия торговой сферы. Третью группу респондентов составили 42 сотрудника управления делами государственного учреждения.

Для диагностики уровней лояльности сотрудников использовалась методика оценки уровня и параметров демонстрируемой лояльности сотрудника к организации (Е.С.Белимова). Для решения задач нашего исследования вычислялся интегрированный показатель общей лояльности (ОЛ), который может быть выражен на трех уровнях – высоком (результат свыше 143 баллов); среднем (от 125 до 142 баллов) и низком (результат до 124 баллов) [3, с.82-86].

Для диагностики характеристик доверия/недоверия нами была использована методика оценки организационного доверия Р.Б. Шо, согласно которой уровень организационного доверия оценивается по следующим параметрам: доверие, как уровень готовности и восприимчивости работников к изменениям, к новым методам работы, уровень готовности брать на себя ответственность, наличие определенной свободы действий для выполнения работы; последовательность, как определенность стратегии организации, ориентация на деловые отношения, ориентация организации на выполнение данных сотрудникам обещаний; результативность, как уровень амбициозности целей организации, ориентация на достижение бизнес-результатов, уровень готовности организации к работе в конкурентной среде; забота, как признание личного вклада работника в общий успех организации, сформированное ощущение личной причастности сотрудника к организации. По каждому из обозначенных параметров уровень организационного доверия диагностируется как низкий, умеренный или высокий [7, с.263-270]

### **Результаты и их обсуждение**

Отмечены различия среднегрупповых значений демонстрируемой лояльности сотрудников в организациях различных экономических сегментов. Так, среди сотрудников сферы здравоохранения среднегрупповые значения демонстрируемой лояльности (ОЛ) соответствуют высокому уровню ( $M=146 \pm 8,3$ ), а в торговой организации ( $M=128 \pm 9,6$ ) и государственной структуре ( $M=140 \pm 11,6$ ) – соответствуют средним показателям.

Доля сотрудников с высоким уровнем лояльности в учреждениях здравоохранения (28 человек - 57,1% выборки) превышает аналогичную долю выборки в торговой организации (11 человек - 28,9% выборки). Отмеченные различия подтверждены статистически ( $\varphi^*=2,67$ ). При сравнении долей выборки с низким уровнем ОЛ – соотношение обратное. Несмотря на то, что и в

торговой организации, и в государственной структуре средние значения ОЛ соответствуют средним показателям, отмечены статистически достоверные различия при сравнении долей выборок с высокими и низкими уровнями лояльности. Так, среди сотрудников государственного учреждения высокий уровень ОЛ характерен для 47,7% респондентов, а в торговой организации – для 28,9% респондентов ( $\phi^* = 1,73$  при  $p \leq 0,01$ ). В то же время, низкий уровень ОЛ отмечен у 42,2% респондентов в торговой организации, и лишь у 19,0% респондентов в государственном учреждении ( $\phi^* = 2,27$  при  $p \leq 0,01$ ).

Выявлена специфика параметров Доверия в организациях различных сфер профессиональной деятельности организации. Так, в сфере здравоохранения такими специфическими параметрами выступают: высокий уровень заботы ( $33,14 \pm 3,68$ ), высокий уровень доверия ( $31,17 \pm 3,28$ ), умеренная последовательность ( $19,48 \pm 3,28$ ), умеренный уровень результативности ( $21,25 \pm 4,05$ ). Обобщенный показатель Доверия к организации у сотрудников управления делами государственного учреждения складывается из следующих ключевых параметров: умеренный уровень заботы ( $28,14 \pm 4,65$ ), умеренный уровень доверия ( $21,13 \pm 2,25$ ), низкий уровень последовательности ( $17,37 \pm 4,25$ ), умеренный уровень результативности ( $20,07 \pm 1,29$ ). Для сотрудников торговой компании Доверие к организации определяется следующими ключевыми параметрами: низкий уровень доверия ( $15,4 \pm 2,01$ ), низкий уровень заботы ( $11,68 \pm 1,60$ ), умеренная последовательность ( $19,23 \pm 1,13$ ), высокая результативность ( $34,17 \pm 2,31$ ).

*Взаимосвязь организационной лояльности и доверия сотрудника к организации получила статистическое подтверждение ( $r_s = 0,89$ ). Также был проведен детальный статистический анализ взаимосвязей между лояльностью и различными параметрами доверия сотрудников в организациях с различной профессиональной спецификой производственной активности. Так, для организации сферы здравоохранения факторами формирования лояльности выступают, прежде всего такие параметры доверия, как собственно доверие ( $r_s = 0,739$ ,  $p < 0,01$ ) и последовательность ( $r_s = 0,653$ ,  $p < 0,01$ ). В государственном учреждении выявлена положительная корреляция уровня лояльности и таких параметров доверия, как забота ( $r_s = 0,713$ ,  $p < 0,01$ ) и последовательность ( $r_s = 0,533$ ,  $p < 0,05$ ). Лояльность сотрудников торговой организации определяется таким параметрами организационного доверия, как последовательность ( $r_s = 0,684$ ,  $p < 0,01$ ) и результативность ( $r_s = 0,718$ ,  $p < 0,01$ ).*

Таким образом, полученные результаты свидетельствуют о необходимости дифференцированного подхода к формированию и поддержанию лояльности сотрудников с учетом профессиональной специфики производственной активности организации. Формирование лояльности должно базироваться на тех параметрах доверия сотрудников, которые в конкретной организации выступают значимыми факторами ее обеспечения и поддержания.

#### **Литература**

1. Купрейченко, А.Б. Психология доверия и недоверия — М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2008. - 564 с.;
2. Переверзева И.А. Проблема доверия в сфере бизнеса // Иностранная психология.- 2000. - № 12.- С. 84-93.

3. Психология менеджмента: практикум/ Под ред. Г.С.Никифорова. – Спб.: Речь, 2010.С.82-86
4. Фукуяма, Ф. Доверие: социальные добродетели и путь к процветанию– М.: ООО «Издательство АСТ»: ЗАО НПП «Ермак», 2004 – 220 с.
5. Харский К. В. Благонадежность и лояльность персонала. — Спб.: Питер, 2003.
6. Шаклеин, А.В. Доверие в профессиональной деятельности персонала организации // Вестник университета. – Москва: ГУУ, 2011. - №22. - С. 83-85.
7. Шо Р.Б. Ключи к доверию в организации. Результативность. Порядочность. Проявление заботы - М.: Дело, 2000.- 272 с. с. 43.

### **CONFIDENCE IN AN ORGANIZATION AS A FORMING FACTOR OF EMPLOYEES' LOYALTY**

**Elena Mironova**

**(Kuban State University, Krasnodar)**

**Yuliya Volvich**

**(K.Rossinsky Institute of International Law,**

**Economics, Humanities and Management, Krasnodar)**

**Annotation.** Topicality of researching the issue of correlation between employees' organization loyalty and confidence are substantiated in the report. Professional specificity of organizational production activity is noted to influence a level of employees' loyalty. Various characteristics of confidence in an organization as a forming factor of employees' loyalty are analyzed. Correlation between a loyalty level and characteristics of confidence in an organization is established. Specificity of this correlation in diverse professional activity spheres is characterized in the report.

**Key vocabulary:** employee's loyalty, confidence in an organization, confidence characteristics, professional specificity of organizational production activity.

### **ОБУЧЕНИЕ ОСОЗНАННОЙ САМОРЕГУЛЯЦИИ КАК СПОСОБ УПРАВЛЕНИЯ РЕСУРСАМИ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ЗДОРОВЬЯ РАБОТНИКОВ ЛОКОМОТИВНЫХ БРИГАД**

**Трунов А.Ю.**

**НУЗ «Отделенческая больница на станции Мичуринск-Уральский**

**ОАО "РЖД"», г. Мичуринск**

В статье рассмотрены проблемы сохранения психологического здоровья работников локомотивных бригад и эффективность программы обучения саморегуляции в качестве средства управления ресурсами профессионального здоровья машинистов и помощников машиниста.

Ключевые слова: психологическое здоровье, локомотивные бригады, саморегулирование.

Проблема обеспечения психологического здоровья работников локомотивных бригад (РЛБ) представляется весьма актуальной, поскольку, с одной стороны, она относится к числу общих проблем профессионального здоровья в современном обществе, а с другой стороны, связана с надежностью и