

УДК 331.101.3, 316.47, 316.62

СТРУКТУРА ВКЛЮЧЕННОСТИ РАБОТНИКОВ В ОРГАНИЗАЦИЮ КАК СОЦИАЛЬНО- ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПРОБЛЕМА

С. А. Липатов

В статье рассматривается проблема понимания конструкта «вовлеченность работника в организацию» в научной и практической литературе. Показано, что понятия «организационная приверженность», «организационное гражданское поведение», «организационная идентификация» и «увлеченность работой» часто рассматриваются как пересекающиеся с конструктом «вовлеченность работника в организацию». Отмечается также многообразие понятий, описывающих взаимосвязь работника с организацией, что создает терминологическую путаницу и затруднения для их практического использования. Предлагается объединить понятия «идентификация с организацией», «приверженность к организации» и «увлеченность работой» в более общее понятие «вовлеченность работников в организацию». Кратко описываются результаты двух эмпирических исследований, которые частично подтверждают эвристичность данного подхода.

Ключевые слова: вовлеченность персонала, организационная идентификация, организационная приверженность, увлеченность работой, включенность работника в организацию.

В последние два десятилетия одной из самых актуальных в области теории и практики менеджмента является проблема *вовлеченности персонала (employee engagement)* в организацию. В литературе часто утверждается, что создание и поддержание высокого уровня вовлеченности работников жизненно необходимо для каждой успешной организации, поскольку приверженность сотрудников влияет на эффективность ее деятельности. Многие исследователи данной проблемы в своих работах отмечают, что вовлеченные

Липатов Сергей Алексеевич — кандидат психологических наук, доцент кафедры социальной психологии ф-та психологии МГУ имени М.В. Ломоносова.
E-mail: s_lipatov@mail.ru

сотрудники работают более качественно и эффективно, они преданы своей компании, разделяют ее ценности и цели, прикладывают значительные усилия для снижения издержек и увеличения прибыли (Онучин, 2013; Handbook..., 2010; Truss et al., 2014). Но в понимании данного конструкта до сих пор нет единства ни среди практиков, ни среди исследователей. Общим для всех определений является представление, что вовлеченность работников является желательным условием, имеет организационную цель, ассоциируется с вовлеченностью, приверженностью, страстью, энтузиазмом, целенаправленными усилиями и энергией, имеет как установочные, так и поведенческие компоненты (Macey, Schneider, 2008).

Конкретные определения вовлеченности сотрудников звучат чаще всего подобно другим более известным и уже устоявшимся в науке конструктам. Прежде всего это «организационная приверженность» (*organizational commitment*), «организационное гражданское поведение» (*organizational citizenship behavior*), «вовлеченность в работу» (*job involvement*) и «увлеченность работой» (*work engagement*) (Липатов, 2014, 2015). Более того, в англоязычной литературе термины *employee engagement* и *work engagement* часто используют как синонимы. Однако голландский ученый В. Шауфели отдает предпочтение термину *work engagement*. По его мнению, данный термин относится в первую очередь к отношениям работника со своей работой, тогда как *employee engagement* является более широким понятием и может также включать отношения работника с профессиональной или рабочей ролью и своей организацией (Schaufeli, Salanova, 2011).

В то же время у некоторых исследователей возникает вопрос: можно ли считать, что вовлеченность персонала просто «старое вино в новых бутылках», новый термин для старого содержания (Newman, Harrison, 2008)? Многие зарубежные авторы утверждают, что это все же не так, что в понятии «вовлеченность работника» отражается степень, в которой человек внимателен к работе и увлечен (поглощен, захвачен) исполнением своей роли в организации. Например, организационно-гражданское поведение фокусируется на добровольном и неформальном поведении, которое может помочь и сотрудникам организации, но в центре внимания исследований вовлеченности находится исполнение формальной роли, а не чисто экстраролевое и добровольное поведение (Saks, 2006). Другие авторы утверждают, что понятие вовлеченности содержит многие элементы, сближающие его с понятиями приверженности и организационного гражданского поведения, но отнюдь не идентично любому из них (Robinson et al., 2004).

На основе анализа литературы можно констатировать, что за многие годы исследований в организационных науках было введено в оборот множество понятий со сходной коннотацией:

- Вовлеченность в организацию — *Organizational involvement*.
- Привязанность к организации — *(Employee) Attachment to organization*.
- Включенность в организацию — *Organizational embeddedness*.

Однако с появлением все большего количества терминов, описывающих взаимоотношения сотрудника и организации, становится все сложнее определить их соотношение друг с другом и с реальными феноменами, которые за ними стоят. Отсутствие единого понимания и способа измерения того, как сотрудник относится к организации, в которой он работает, создает терминологическую путаницу, а добавление все новых и новых терминов для обозначения уже изученных феноменов только усугубляет ситуацию.

Мы предлагаем обратить внимание на понятие **«включенность работников в организацию»**, используемое в последние годы в отечественной социологии труда (Тукумцев, Бочаров, 2011), как на возможный конструкт более высокого порядка, который существует латентно, но объединяет содержание многих понятий, связанных с системой «работник—организация». Российскими социологами под *включенностью работников в организацию* понимается «характеристика степени субъективной предрасположенности индивида рассматривать проблемы организации, в которой он трудится, как лично значимые, его готовности способствовать успеху организации» (Тукумцев, 2006, с. 31). В свое время отечественный социолог Н.Ф. Наумова (1988) разработала шкалу для измерения включенности (идентификации) в организацию, которая отражает такие ее элементы, как: принятие норм и ценностей производственной организации; психологическая установка к определенной работе и к предприятию; рациональное определяющее поведение в жизнедеятельности организации; эмоциональное отношение к трудовой деятельности в организации.

Кроме того, необходимо отметить, что некоторыми зарубежными авторами понятие «вовлеченность работников в организацию» рассматривается именно как конструкт более высокого порядка (*higher-order latent construct или aggregate multi-dimensional construct*). Когда несколько известных конструктов умеренно или сильно коррелируют и их основополагающие определения разделяют общее содержание, может быть полезным определение и эмпирическая проверка наличия скрытого общего фактора, который может ле-

жать в основе данной коллекции конструкторов (Newman, Harrison, 2008).

На этом основании мы предлагаем тесно взаимосвязанные понятия «идентификация с организацией», «приверженность к организации» и «увлеченность работой» объединить в более общее понятие «**включенность работников в организацию**» (по аналогии с социально-психологическим понятием «включенность личности в группу»). Можно предполагать, что «включенность в организацию» является многомерной исследовательской конструкцией, вбирающей в себя и традиционное понимание социальной идентичности и социальной установки. Другими словами, это своего рода понятийный гибрид, эвристический потенциал которого, на наш взгляд, достаточно высок.

Возможная структура конструктора «включенность работника в организацию»:

- *Когнитивный компонент*

Идентификация с организацией — осознание работником себя членом организации и самоопределение в терминах организации.

- *Аффективный компонент*

Приверженность организации — желание работника оставаться членом организации, принятие ее целей и ценностей.

- *Поведенческий компонент*

Увлеченность работой — активное освоение работником своей рабочей роли.

В 2014 г. нами было проведено пилотажное исследование, целью которого было теоретическое обоснование и эмпирическое выявление особенностей связи организационной приверженности персонала, его идентификации с организацией и вовлеченности работников в работу в ней как компонентов многомерного конструктора «включенность в организацию». В выборку входило 54 сотрудника крупной торговой организации, которая занимается продажей товаров для дома физическим и юридическим лицам. В исследовании использовались следующие методики: 1) опросник Ю. Липпонена на выявление уровня идентификации с организацией; 2) методика организационной приверженности Дж. Мейера и Н. Аллен; 3) опросник «Утрехтская шкала увлеченности работой».

Полученные результаты позволили сделать следующий вывод: с одной стороны, организационная идентификация, увлеченность работой и приверженность организации взаимосвязаны между собой и могут рассматриваться как компоненты (или измерения) более общего конструктора «включенность работника в организацию»; с другой стороны, они являются относительно самостоя-

тельными измерениями конструктора более высокого порядка, так как по-разному связаны с другими исследованными переменными (Липатов, 2014).

В 2016 г. И.А. Зубахиной под нашим руководством было проведено эмпирическое исследование, основной целью которого была эмпирическая проверка концептуальной модели включенности работников в организацию с использованием частично другого набора методик: 1) методика оценки организационной идентификации Г. Крейнера и Б. Эшфорта; 2) методика организационной приверженности Дж. Мейера и Н. Аллен; 3) опросник «Утрехтская шкала увлеченности работой». Кроме того, с целью выявления субъективных представлений о собственной включенности каждому респонденту были заданы вопросы: «Как бы вы определили термин “включенность в организацию”?»; «Ощущаете ли вы себя включенным в ту организацию, где вы работаете? Как это проявляется?». Выборка в данном исследовании представлена работающими и недавно уволившимися сотрудниками консалтинговой организации в количестве 34 человек (19 человек — работающие сотрудники, 15 — уволившиеся в последние 5 месяцев).

На основании полученных в данном исследовании результатов были сделаны следующие выводы.

Корреляционный анализ компонентов включенности работников в организацию не подтверждает полностью предложенную концептуальную модель. Однако были зафиксированы значимые связи между некоторыми из них, а именно: положительная связь между текущей приверженностью и нейтральной идентификацией; отрицательная связь между аффективной приверженностью и дезидентификацией; отрицательная связь всех компонентов увлеченности работой с амбивалентной идентификацией; отрицательная связь энергичности и энтузиазма с дезидентификацией; положительная связь энергичности и энтузиазма с аффективной приверженностью.

При сопоставлении выраженности отдельных компонентов включенности в организацию с самоотчетами сотрудников было выявлено, что ни один из компонентов не является полностью достаточным основанием для того, чтобы сотрудник определял себя как включенного в организацию. В целом результаты проведенного исследования также позволяют утверждать, что предложенная концептуальная модель включенности работников в организацию обладает достаточным объяснительным потенциалом в сфере описания взаимоотношений «сотрудник—организация», а также дают основания для дальнейшей разработки данной проблемы.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

Липатов С.А. Структура включенности работников в организацию // Психология общения и доверия: теория и практика: Материалы Международной конференции УРАО, ПИ РАО, МГУ (Москва, 6—7 ноября 2014 г.) / Под ред. Т.П. Скрипкиной. М.: Университет РАО, 2014. С. 527—530.

Липатов С.А. «Вовлеченность работника в организацию» или «увлеченность работой»: соотношение понятий // Организационная психология. 2015. Т. 5. № 1. С. 104—110.

Наумова Н.Ф. Социологические и психологические аспекты целенаправленного поведения. М.: Наука, 1988.

Онучин А.Н. Изучение вовлечения // The Human Resources Times. 2013. № 24. С. 29—35.

Тукумцев Б.Г. Включенность в организацию // Социология труда. Теоретико-прикладной толковый словарь / Отв. ред. В.А. Ядов. СПб.: Наука, 2006. С. 31—32.

Тукумцев Б.Г., Бочаров В.Ю. Оценка включенности персонала в деятельность предприятия // Социологические методы в современной исследовательской практике: Сборник статей, посвященных памяти А.О. Крыштановского. [Электронный ресурс] / Отв. ред. и вступит. ст. О.А. Оберемко; НИУ ВШЭ; РОС; ИС РАН. М.: НИУ ВШЭ, 2011. С. 123—128.

Handbook of employee engagement: Perspectives, issues, research and practice / Ed. by S.L. Albrecht. Cheltenham, UK: Edward Elgar, 2010.

Macey W.H., Schneider B. The meaning of employee engagement // Industrial and Organizational Psychology. 2008. Vol. 1 (1). P. 3—30.

Newman D.A., Harrison D.A. Been there, bottled that: Are state and behavioral work engagement new and useful construct “wines”? // Industrial and Organizational Psychology. 2008. Vol. 1 (1). P. 31—35.

Robinson D., Perryman S., Hayday S. The drivers of employee engagement. Brighton: Institute for Employment Studies, 2004.

Saks A.M. Antecedents and consequences of employee engagement // Journal of Managerial Psychology. 2006. Vol. 21 (6). P. 600—619.

Schaufeli W., Salanova M. Work engagement: On how to better catch a slippery concept // European Journal of Work and Organizational Psychology. 2011. Vol. 20 (1). P. 39—46.

Truss C., Delbridge R., Alfes K. et al. Introduction // Employee engagement in theory and practice / Ed. by C. Truss et al. N.Y.: Routledge, 2014. P. 1—11.

Поступила в редакцию 10.10.2016

Принята к публикации 01.11. 2016

THE STRUCTURE OF EMPLOYEE'S INVOLVEMENT IN THE ORGANIZATION AS A SOCIO-PSYCHOLOGICAL PROBLEM

Sergey A. Lipatov

Lomonosov Moscow State University, Faculty of Psychology, Moscow, Russia

Abstract: The article discusses the problem of understanding the construct of “employee engagement in the organization” in scientific and practical literature. It is shown that the concept of “organizational commitment”, “organizational citizenship behavior”, “organizational identification” and “work engagement” are often seen as overlapping with the construct of “employee engagement in the organization”. There is also a variety of concepts describing the relationship of the employee with the organization, which creates terminological confusion and difficulties for their practical use. It is proposed to merge the concept of “identification”, “commitment to organization” and “work engagement” in a more general notion of “involvement of employees in the organization”. Briefly describe the results of two empirical studies that partly confirm the heuristic character of this approach.

Key words: employee engagement, organizational identification, organizational commitment, work engagement, employee involvement in the organization.

References:

Albrecht, S.L. (2010, ed.) *Handbook of employee engagement: Perspectives, issues, research and practice*. Cheltenham, UK: Edward Elgar.

Lipatov, S.A. (2014) Структура vklyuchennosti rabotnikov v organizatsiyu. In T.P. Skripkina (ed.) *Psikhologiya obshcheniya i doveriya: teoriya i praktika: Materialy Mezhdunarodnoy konferentsii URAO, PI RAO, MGU* (Moskva, 6—7 noyabrya 2014 g.) [Psychology of communication and trust: theory and practice: Proceedings of the International conference URAO, PI RAO, MSU (Moscow, November 6-7, 2014)] (pp. 527—530). Moscow: Universitet RAO.

Lipatov, S.A. (2015) «Vovlechenost' rabotnika v organizatsiyu» ili «uvlechenost' raboty»: sootnoshenie ponyatiy. *Organizatsionnaya Psikhologiya* [Organizational Psychology], 5, 1, 104—110.

Macey, W.H., Schneider, B. (2008) The meaning of employee engagement. *Industrial and Organizational Psychology*, 1, 1, 3—30.

Naumova, N.F. (1988) *Sotsiologicheskie i psikhologicheskie aspekty tselenapravlennoy povedeniya* [Sociological and psychological aspects of purposeful behavior]. Moscow: Nauka.

Newman, D.A., Harrison, D.A. (2008) Been there, bottled that: Are state and behavioral work engagement new and useful construct “wines”? *Industrial and Organizational Psychology*, 1, 1, 31—35.

Onuchin, A.N. (2013) Izuchenie вовлечeniya. *The Human Resources Times*, 13, 24, 29—35.

Robinson, D., Perryman, S., Hayday, S. (2004) *The drivers of employee engagement*. Brighton: Institute for Employment Studies.

Saks, A.M. (2006) Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 21, 6, 600—619.

Schaufeli, W., Salanova, M. (2011) Work engagement: On how to better catch a slippery concept. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 20, 1, 39—46.

Truss, C., Delbridge, R., Alfes, K. et al. (2014) Introduction. In C. Truss et al. (eds.) *Employee engagement in theory and practice* (pp. 1—11). N.Y.: Routledge.

Tukumtsev, B.G. (2006) Vkluchennost' v organizatsiyu. In V.A. Yadov (ed.) *Sotsiologiya truda. Teoretiko-prikladnyy tolkovyy slovar'* [Sociology of work. Theoretical and applied dictionary] (pp. 31—32). St. Petersburg: Nauka.

Tukumtsev, B.G., Bocharov, V.Yu. (2011) Otsenka vkluchennosti personala v deyatelnost' predpriyatiya. In O.A. Oberemko (ed.) *Sotsiologicheskie metody v sovremennoy issledovatel'skoy praktike: Sbornik statey, posvyashchennykh pamyati A.O. Kryshchanovskogo* [Sociological methods in contemporary research practice: Collection of papers dedicated to the memory of A. O. Kryshchanovskiy] (pp. 123—128). [Electronic resource] Moscow: NIU VSHE.

Original manuscript received October, 10, 2016

Revised manuscript accepted November, 01, 2016