

НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ПЕДАГОГІЧНИХ НАУК УКРАЇНИ
ІНСТИТУТ ПСИХОЛОГІЇ імені Г. С. КОСТЮКА
Лабораторія організаційної психології
ГОРЛІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ ІНСТИТУТ
ІНОЗЕМНИХ МОВ
Кафедра психології
УКРАЇНСЬКА АСОЦІАЦІЯ ОРГАНІЗАЦІЙНИХ ПСИХОЛОГІВ
ТА ПСИХОЛОГІВ ПРАЦІ



Л. М. Карамушка, І. А. Андрєєва

**ПСИХОЛОГІЯ
ВІДДАНОСТІ ПЕРСОНАЛУ
ОРГАНІЗАЦІЇ**
(на матеріалі діяльності банківських структур)

Монографія

Київ-Львів
«Галицький друкар»
2012

УДК 159.922.6:005
ББК 88.59+88.53
К 21

*Рекомендовано до друку
Вченою радою Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України
(протокол № 8 від 27 жовтня 2011 р.)*

*Рекомендовано до друку
Вченою радою Горлівського державного педагогічного інституту іноземних мов
(протокол № 3 від 26 жовтня 2011 р.)*

Рецензенти:

Болтівець С. І. – доктор психологічних наук, заст. директора Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України;

Бондарчук О. І. – доктор психологічних наук, професор, зав. кафедри психології управління Університету менеджменту освіти НАПН України.

Карамушка Л. М., Андреева І. А.

К 21 Психологія відданості персоналу організації (на матеріалі діяльності банківських структур) : монографія / Л. М. Карамушка, І. А. Андреева. – К.-Львів : Галицький друкар, 2012. – 212 с.

ISBN 978-966-970-442-9

У монографії висвітлено стан розробки досліджуваної проблеми, проаналізовано основні підходи до розуміння сутності феномену «відданість персоналу організації». Головну увагу зосереджено на аналізі змісту та структури відданості персоналу організації, розкритті функцій відданості організації в персоналу банківських структур.

Детально відображено рівні розвитку емоційної, прагматичної відданості та відданості організації з почуття обов'язку в персоналу банківських структур. Висвітлено взаємозв'язок рівня відданості в персоналу банківських структур із чинниками, які стосуються діяльності організації (рівень інформованості персоналу банківських структур про цілі, цінності організації та способи їх досягнення; прояв турботи з боку керівництва та ін.) та персоналу (рівень задоволеності потреб; мотивація досягнення; особливості спрямованості; рівень задоволеності роботою; рівень суб'єктивного контролю та ін.).

Представлено зміст та структуру тренінгу «Формування відданості організації в персоналу банківських структур» та відображено результати його експериментального впровадження.

Монографія розрахована на менеджерів та працівників банківських структур, організаційних психологів, студентів вищих навчальних закладів та слухачів інститутів післядипломної освіти, науковців, а також усіх, хто цікавиться проблемами психології відданості організації.

ББК 88.59+88.53

ISBN 978-966-970-442-9

© Карамушка Л. М., 2012
© Андреева І. А., 2012

УДК 159.922.6:005
ББК 88.59+88.53
К 21

*Recommended for publishing
by the Academic Council of the G. S. Kostiuk Institute of Psychology, NAPS of Ukraine
(decision № 8 of October, 27, 2011)*

*Recommended for publishing
by the Academic Council of Gorlivski State Pedagogical Institute of Foreign Languages
(decision № 3 of October, 26, 2011)*

Reviewers:

Boltivets, S. I. – Dr. of psychology, deputy director, G. S. Kostiuk Institute of Psychology, NAPS of Ukraine;

Bondarchuk, O. I. – Dr. of psychology, professor, head of Chair of psychology of management, University of Educational Management, NAPS of Ukraine.

Karamushka, L. M., Andreeva, I. A.

K 21 Psychology of personnel's organizational commitment (case studies in bank sector) : monograph / L. M. Karamushka, I. A. Andreeva. – K.-Lviv : Galician drugar, 2012. – 212 p.

ISBN 978-966-970-442-9

The monograph analyzes the present state of the problem of personnel's organizational commitment as well as the main approaches to the investigation of this phenomenon. The authors' attention is focused on the contents, structure and functions of bank personnel's organizational commitment.

Much attention is paid to the levels of development of affective, normative and continuance commitment in bank personnel. The authors analyze correlations between the levels of bank personnel's commitment and organizational factors (personnel's awareness of organization's aims and values, administration's care for employees, etc.) and personnel-relevant factors (degree of needs satisfaction; achievement motivation, values, work satisfaction, level of subjective control, etc.).

The reader will find the contents and structure of the training course Development of Organizational Commitment in Bank Personnel and the results of its experimental application.

The monograph is meant for bank managers and employees, organizational psychologists, psychology students, lecturers and researchers as well as those who are interested in the problem organizational commitment.

ББК 88.59+88.53

ISBN 978-966-970-442-9

© Karamushka, L.M., 2012
© Andreeva, I. A., 2012

ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА	10
Розділ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ВІДДАНОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ В ПЕРСОНАЛУ БАНКІВСЬКИХ СТРУКТУР	13
1.1. Поняття про відданість персоналу організації та її структуру.....	13
1.2. Роль відданості персоналу організації в забезпеченні ефективної діяльності банківських структур.....	26
1.3. Чинники становлення відданості організації в персоналу банківських структур.....	37
Висновки до розділу 1	55
Розділ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ВІДДАНОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ В ПЕРСОНАЛУ БАНКІВСЬКИХ СТРУКТУР	57
2.1. Мета, завдання, методика та організація констатувального етапу дослідження.....	57
2.1.1. Загальна схема проведення констатувального етапу дослідження.....	57
2.1.2. Результати адаптації англomовної діагностичної методики «Опитувальник відданості організації» на вітчизняній вибірці.....	65
2.2. Рівень розвитку відданості організації в персоналу банківських структур.....	73
2.2.1. Рівень розвитку емоційної, прагматичної відданості та відданості з почуття обов'язку в персоналу банківських структур.....	73
2.2.2. Рівень розвитку окремих складових емоційної, прагматичної відданості та відданості з почуття обов'язку в персоналу банківських структур.....	75
2.3. Взаємозв'язок між рівнем розвитку відданості організації в персоналу банківських структур та чинниками, що стосуються діяльності організації.....	80
2.3.1. Взаємозв'язок між рівнем інформованості та рівнем розвитку відданості організації в персоналу банківських структур.....	80
2.3.2. Взаємозв'язок між рівнем турботи з боку керівництва та рівнем розвитку відданості організації в персоналу банківських структур.....	82
2.3.3. Взаємозв'язок між рівнем задоволеності роботою та рівнем розвитку відданості організації в персоналу банківських структур.....	84
2.4. Взаємозв'язок між рівнем розвитку відданості організації в персоналу банківських структур та особистісними характеристиками персоналу.....	86

2.4.1. Взаємозв'язок між рівнем задоволеності провідних потреб особистості та рівнем розвитку відданості організації в персоналу банківських структур.....	86
2.4.2. Взаємозв'язок між рівнем розвитку мотивації досягнення успіху або запобігання невдачі та рівнем розвитку відданості організації в персоналу банківських структур.....	90
2.4.3. Взаємозв'язок між рівнем розвитку домінуючого типу спрямованості та рівнем розвитку відданості організації в персоналу банківських структур.....	91
2.4.4. Взаємозв'язок між рівнем розвитку суб'єктивного контролю над життєвими ситуаціями та рівнем розвитку відданості організації в персоналу банківських структур.....	93
2.5. Взаємозв'язок між рівнем розвитку відданості організації та соціально-демографічними й організаційно-професійними характеристиками в персоналу банківських структур.....	96
2.5.1. Взаємозв'язок між рівнем розвитку відданості організації та соціально-демографічними характеристиками в персоналу банківських структур.....	96
2.5.2. Взаємозв'язок між рівнем розвитку відданості організації та організаційно-професійними характеристиками в персоналу банківських структур.....	99
Висновки до розділу 2	102
Розділ 3. ФОРМУВАННЯ ВІДДАНОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ В ПЕРСОНАЛУ БАНКІВСЬКИХ СТРУКТУР	107
3.1. Мета, завдання, методика та організація формульовального етапу дослідження.....	107
3.1.1. Загальна схема проведення формульовального етапу дослідження.....	107
3.1.2. Змістовна складова тренінгу для формування відданості організації в персоналу банківських структур.....	110
3.1.3. Організаційна складова тренінгу для формування відданості організації в персоналу банківських структур.....	127
3.2. Психологічні особливості проведення тренінгу для формування відданості організації в персоналу банківських структур.....	128
3.2.1. Психологічні особливості проведення розділу 1 тренінгу для формування відданості організації в управлінського персоналу банку.....	128
3.2.2. Психологічні особливості проведення розділу 2 тренінгу для формування відданості організації у працівників банку.....	131
3.2.3. Психологічні особливості проведення розділу 3 тренінгу для забезпечення конструктивної взаємодії між управлінським персоналом та працівниками банку в контексті формування відданості організації.....	133

3.3. Результати експериментального впровадження тренінгу для формування відданості організації в персоналу банківських структур	135
3.3.1. Загальна схема вивчення ефективності тренінгу	135
3.3.2. Рівень відданості організації в персоналу банку до та після проведення тренінгу	136
3.3.3. Міра реалізації очікувань щодо тренінгу в персоналу банку	137
Висновки до розділу 3	140
ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ	141
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	144
ДОДАТКИ	163
ПІСЛЯМОВА	189
ІНФОРМАЦІЯ ПРО АВТОРІВ	190
ІНФОРМАЦІЯ ПРО ОРГАНІЗАЦІЇ, ЯКІ ПРЕДСТАВЛЯЮТЬ АВТОРИ	196

CONTENTS

INTRODUCTION	10
Part 1. THEORETICAL AND METHODOLOGICAL FOUNDATIONS OF INVESTIGATION OF BANK EMPLOYEES' ORGANIZATIONAL COMMITMENT	13
1.1. The concept of employees' organizational commitment and its structure	13
1.2. The role of employees' organizational commitment in ensuring high banks performance	26
1.3. Factors of development of bank employees' organizational commitment	37
Synopsis of part 1	55
Part 2. EMPIRICAL INVESTIGATION OF DISTINCTIVE FEATURES OF BANK EMPLOYEES' ORGANIZATIONAL COMMITMENT	57
2.1. Aims, tasks, methods, and design of the diagnosing stage of investigation	57
2.1.1. General design of the diagnosing stage of investigation	57
2.1.2. Results of adaptation of English version of <i>Organizational commitment questionnaire</i> to Ukrainian sample	65
2.2. Levels of development of bank employees' organizational commitment	73
2.2.1. Levels of development of bank employees' affective, continuance, and normative commitment	73
2.2.2. Levels of development of some components of bank employees' affective, continuance, and normative commitment	75
2.3. Correlations between levels of development of bank employees' organizational commitment and organizational factors	80
2.3.1. Correlations between levels of bank employees' awareness and organizational commitment	80
2.3.2. Correlations between levels of bank administration's care for employees and employees' organizational commitment	82
2.3.3. Correlations between levels of bank employees' job satisfaction and organizational commitment	84
2.4. Correlations between levels of development bank employees' organizational commitment and individual characteristics	86
2.4.1. Correlations between levels of satisfaction of bank employees' leading needs and organizational commitment	86

2.4.2. Correlations between levels of bank employees' achievement or avoidance motivation and organizational commitment.....	90
2.4.3. Correlations between levels of dominating type of attitudes and organizational commitment	91
2.4.4. Correlations between levels of bank employees' subjective life control and organizational commitment.....	93
2.5. Correlations between levels of bank employees' organizational commitment and social-demographic and professional characteristics.....	96
2.5.1. Correlations between levels of bank employees' organizational commitment and social-demographic characteristics	96
2.5.2. Correlations between levels of bank employees' organizational commitment and professional characteristics	99
Synopsis of part 2	102
Part 3. DEVELOPMENT OF ORGANIZATIONAL COMMITMENT IN BANK EMPLOYEES	107
3.1. Aims, tasks, methods, and design of the intervention stage of investigation	107
3.1.1. General design of the intervention stage of investigation.....	107
3.1.2. Informational component of the bank employees' organizational commitment development training	110
3.1.3. Organizational component of the bank employees' organizational commitment development training	127
3.2. Distinctive psychological characteristics of the bank employees' organizational commitment development training	128
3.2.1. Distinctive psychological characteristics of the training part of the bank administration's organizational commitment development training	128
3.2.2. Distinctive psychological characteristics of the training part of the bank employees' organizational commitment development training	131
3.2.3. Distinctive psychological characteristics of the training part of the organizational commitment development training to enhance constructive cooperation between bank administration and employees	133
3.3. Results of the experimental application of the bank employees' organizational commitment development training	135
3.3.1. General design of measuring the training's effectiveness.....	135
3.3.2. Levels of bank employees' organizational commitment before and after training.....	136

3.3.3. Measure of meeting of bank employees' expectations about organizational commitment development training	137
Synopsis of part 3	140
CONCLUSION	141
REFERENCES	144
APPENDICES	163
AFTERWORD	189
INFORMATION ABOUT THE AUTHORS	190
INFORMATION ABOUT ORGANIZATIONS REPRESENTED BY THE AUTHORS	196