

АНАЛИЗ НА ГРУПОВАТА ЕФЕКТИВНОСТ ПРИ ФИНАНСОВИ СЛУЖИТЕЛИ И НАУЧНИ РАБОТНИЦИ

Теодора Лазарова¹

Въз основа на научните достижения в областта на организационната психология, както и на резултати от емпирични изследвания, са създадени множество практически модели за управление на екипи. Те могат да се използват от ръководители и консултанти, чиято цел е не само да изграждат и управляват в дадения момент трудовите групи, но и да проектират тяхното развитие в бъдещето и по такъв начин им помагат да се превърнат в успешно функциониращи екипи. Основна структурна единица на организацията са групите и това определя важността им при разглеждането им в настоящата работа. Според повечето специалисти по организационно развитие изграждането на ефективни екипи и интервенциите в трудовите групи са сърцето на организационната промяна и развитие. Техниките за изграждане на екипи имат най-висок относителен дял в програмите за организационно развитие поради перспективността им и решаващата им роля за подобряване на организацията и ефективното лидерство.

Ключови думи: *групова ефективност, ефективен екип, групова сплотеност*

Много малко на брой са мениджърите, които поставят под съмнение съществуване на работните групи. Години наред учените в сферата на поведенческите науки са отделяли специално внимание на процесите, които протичат вътре в групите и оказват влияние върху индивидите и организациите. Затова и всяко изучаване на лидерския стил и груповата ефективност на хората трябва да осигури база за разбирането на естеството на работните групи.

¹ **Теодола Лазарова** – докторант в Институт за изследване на населението и човека при БАН

Адрес за контакти: teodora.lazarova@yahoo.com

Работната група представлява сбор от служители (управленски или неуправленски), които споделят определени норми и които се стремят да задоволят своите потребности чрез постигането на груповата цел или груповите цели.

Изследването на групите в организацията е както самостоятелно, така и от гледна точка на процеси като вземане на решение, конфликти, организационна култура, комуникации и т.н. Два са основните източника за създаване и обособяване на ефективните групи: теориите за групите и груповата динамика и богатият емпиричен опит на Т-групите и на програмите за развитие на мениджъри.

Изхождайки от разбирането за груповата ефективност като комплекс от динамично взаимодействащи си елементи, ще разгледаме тяхното развитие през отделните етапи на жизнения цикъл на групата-сформиране, развитие и приключване (разпадане или трансформация). За временните групи третият етап се свързва с разпадане или разпускане на групата, поради изпълнение на задачата или изтичане на срока, докато при постоянните групи този етап може да бъде отложен далеч във времето, или да бъде заместен от етап на трансформация, при която се извършват значителни промени и реално представлява ново начало на групата.

Работните групи оказват силно въздействие върху цялостното поведение на членовете им и изпълнението на задълженията им. За да се разбере това, какви сили на въздействие се привеждат в действие от групата е необходим системен анализ. Също така, членуването в групи може да има както положителни, така и отрицателни последици за организацията. Ако от мениджърите се изисква да избегнат негативните последици, те са силно заинтересовани да знаят какво представляват работните групи.

Може би значението да се изследват групите е обяснено от Курт Левин (по Alvin Zander, 1979: 418), всепризнат учен в негова реч: „Въпреки че научните изследвания по проблемите на груповата работа са едва на няколко години, аз не се колебая да предскажа, че груповата работа, т.е. третирането на човешките същества не като изолирани индивиди, а като намиращи се в социалната среда на групите-скоро ще се превърне в едно от най-важните полета на практиката... по-лесно е да се въздейства върху личността на десет души, ако те могат да бъдат претопени в една група, отколкото да се въздейства отделно върху личността на който и да е един единствен индивид“.

Анализ на организациите

Профил на финансовата институция

Финансовата организация, която ще разгледаме в настоящия анализ, е търговска банка, притежаваща пълен банков лиценз за извършване на финансови и банкови операции в страната и в чужбина. Банката е със статут на акционерно дружество, извършваща операции в областта на търговското, инвестиционното банкиране и банкирането на дребно.

Профил на научната институция

Научната институция е най-старата научна институция в съвременна България, създадена 9 години преди възстановяването на българската държавност.

Мисията на научната организация е да извършва научна дейност в съответствие с общочовешките ценности, националните традиции и интереси. Тя участва в развитието на световната наука и съдейства за умножаването на духовните и материалните ценности на нацията-това е отбелязано в чл.2 от Устава на институцията.

Цел, задачи и хипотези

Целта на настоящия анализ е да се анализира груповата ефективност в двете организации.

Хипотезата, която допускаме е, че оценката на груповата ефективност ще бъде над средното теоретично равнище и в двата вида организации. Също така допускаме, че ще съществуват разлики в оценката на ръководители и подчинени в оценката на груповата ефективност в организациите.

Метод и обект на изследването

В настоящето изследване от страна на двете организации участие взеха общо 200 души-100 от финансовата институция и 100 от научната организация. От финансовата институция съответно 27 мъже и 73 жени, а от научната институция 26 мъже и 74 жени. 49 ръководители от двете организации и 151 подчинени.

Чрез методите, които бяха използвани, се оценява субективното мнение на изследваните лица по включените параметри. За анализ на груповата ефективност на работното място е използвана. Тест за измерване на груповата ефективност.

Тест за измерване на груповата ефективност

Въпросникът се състои от 15 айтема, като на всеки от айтемите изследваното лице трябва да посочи отговор от **1-„не съм съгласен“** до **4-„съгласен съм“**. Въпросникът е разработен от В. Русинова и Т. Лазарова-БАН* (2011). Методиката е създадена след обширен теоритичен преглед на оптималните характеристики на екипа, които са приети от изследователи в областта на трудовата и организационната психология. Тези параметри са: атмосфера в екипа, справяне с конфликти, стил на лидерство, мотивация, професионално развитие, цели на екипа, комуникация в екипа, удовлетвореност от работата в екип, групово вземане на решение и др. На базата на тези параметри е създадена методиката. Част от айтемите са:

* Институт за изследване на населението и човека при БАН.

„Членовете на екипа са мотивирани да работят в него“ или “ В екипа си помагаме“, „ Известни са ни целите, които трябва да постигнем“, „Обикновено, проблемите помежду се решаваме без големи конфликти“ и др.

Коефициентът Алфа-Кронбах на методиката е **0,844**.

Резултати и анализ на резултатите

А) Финансова институция

На табл. 1 са представени резултатите от оценката на изследваните лица на груповата ефективност във финансовата институция.

Таблица 1. Резултати от оценката на груповата ефективност на работещите във финансовата институция

Групова ефективност	Теоретични данни			Емпирични данни	
	Минимален бал	Среден бал	Максимален бал	М	SD
	15	22,5	60	40,0200	8,02519

Средното теоретично равнище на въпросника за измерване на груповата е ефективност е **М=22,5**. Стойността на емпиричните данни от измерването на груповата ефективност (**М=40,0200**) показва висока оценка на изследваните лица, относно параметрите на груповата ефективност. Прави впечатление и високата стойност на стандартното отклонение (**SD=8,02519**), което е показател за нееднозначност на отговорите и предполага различия при изследваните екипи. Въпросникът, измерващ груповата ефективност, акцентира върху атмосферата в екипа, справянето с конфликти, цели на екипа, възможност за професионално развитие, конструктивна критика, групово вземане на решение. Висока оценка са дали финансовите служители на айтемите „**Имаме добри резултати в работата**“, „**Екипа си помагаме**“, „**Удовлетворен съм, че работя в екипа**“.

Често груповата ефективност във финансовите организации погрешно се мери само чрез чисто икономически показатели. Съвременната икономическа реалност налага поставянето на все по-високи цели пред служителите, работещи във финансовите организации. От тях се изисква и невъзможното за постигането на поставените цели. Служителите в тези организации в същото време са изключително добре обезпечени материално и обикновено имат добре развита бонусна система при достигане и преизпълнение на плана. Всички тези материални стимули обаче според повечето автори са краткотрайни мотиватори на трудовата дейност, затова и от съществено значение са атмосферата в екипа, междуличностните взаимоотношения, които както вече бе анализирано в анализа на социалните условия на труд във финансовата институция, служителите оценяват много високо.

Б) Научна институция

На табл. 2 са представени резултатите от оценката на изследваните лица на груповата ефективност в научната институция.

Таблица 2. Резултати от оценката на груповата ефективност на работещите в научната институция

Групова ефективност	Теоретични данни			Емпирични данни	
	Минимален бал	Среден бал	Максимален бал	М	SD
	15	22,5	60	41,5100	6,83203

Научните работници са оценили високо груповата ефективност ($M=41,5100$) при средна теоретична стойност ($M=22,5$). Те са дали висока оценка на айтемите „Членовете на екипа са мотивирани да работят в него“, „Комуникираме добре по между си“, „Обикновено, проблемите помежду си решаваме без големи конфликти“. Работещи в научната институция споделят, че нямат парични бонуси при изпълнение на поставените цели. В научната организация няма конкретни икономически планове за изпълнение. Това разбира се произтича от различното естество на работа-научната работа е съвсем различна от работата във финансова институция-тя е творческа и предполага различна организация на работата. Въпреки изключително ниската оценка, която научните работници са дали на заплащането и възможността им за кариерно развитие, вътрешногруповият климат остава позитивен-те са оценили високо добрата комуникация с колеги, прекия ръководител и собствената си мотивация да са част от групата.

Допуснатата хипотеза, че служителите от двете организации ще оценят груповата ефективност над средното теоретично равнище се потвърждава. Груповата ефективност е фактор с променлива стойност-мениджърите трябва да обръщат изключително внимание на този факт и при намаляване на груповата ефективност да предприемат мерки за нейното повишаване и да открият проблемите, които водят до това.

От значение за настоящия анализ е да открием дали съществува разлика при оценката на груповата ефективност при ръководители и подчинени.

Резултатите от анализа са представени в табл. 3.

От таблицата е видно, че по-висока оценка на груповата ефективност са дали ръководителите ($M=42,2759$). Този резултат не е изненадващ. Гру-

Таблица 3. Средни стойности и стандартни отклонения на оценката на групова ефективност на ръководители и подчинени във финансовата институция

Групова ефективност		N	M	SD	t	p
		Ръководител	29	42,2759		
	Експерт	71	39,0986	7,46641	2,31	0,001

повата ефективност е параметър, чрез който най-често се оценява работата на ръководителите в организациите. Нормално е те да дадат по-висока оценка на този параметър. Това е обяснимо поради факта, че изпълнителите стоят по-далеч, отколкото своите ръководители в управлението на организацията. Ръководителите са тези, които вземат решения, управляват активно процесите в организацията, т.е. те са част от ефективното функциониране на организацията. Както вече бе казано, ръководителите са отговорни за високата или ниска групова ефективност и обикновено те биват контролирани как се справят със своите функции от висшия мениджмънт на двете организации. Този резултат е изключително интересен, поради факта, че експертите оценяват по-ниско груповата ефективност. Полученият резултат е много добра обратна връзка за груповите лидери, които следва да анализират и определят защо има разлика в оценката на техните служители.

Таблица 4. Статистически значими разлики в оценките на груповата ефективност на ръководители и подчинени в научната институция

		N	M	SD	t	p
Групова ефективност	Ръководител	20	34,7000	8,48590	2,112	0,000
	Експерт	80	40,9625	6,27236		

От резултатите в таблицата е видно, че експертите в научната институция са оценили много по-високо груповата ефективност. Макар и много по-творческа и по-автономна като естество на работа и в научната институция лидерите са тези, които отчитат резултатите и участват в създаването на груповата ефективност. Очевидно, независимо от типа организация, лидерите са тези, които оценяват груповата ефективност по-високо в сравнение със своите служители.

Високата групова ефективност, както и ефективността на организацията като цяло, е цел към която се стремят всички съвременни организации. Груповата ефективност не е константа, тя се променя под влиянието на много фактори-вътрешни и външни за организацията. Именно тези промени трябва да следят груповите лидери, за да се поддържа относително стабилно ниво на висока групова ефективност.

Abstract

This review presents framework for team efficiency that illustrates recent trends in the literature. We discuss different types of team roles, group processes and team leader role. The article present research findings and the data were collected by 15 statement scale for group efficiency.

Keywords: group efficiency, effective work team, group cohesion

ЛИТЕРАТУРА

- Донъли, Д., Х., Джеймс Л. Гибсън, Джон М. Иванчевич (1997). Основи на мениджмънта, Издателство „Отворено общество“, София.
- Дракър, П., (2002). Ефективният ръководител, Издателство „Класика и стил“ ООД.
- Илиева, С., (2006). Качество на живота в труда и организационно здраве, Психологични аспекти на условията на труд в организациите, Сборник материали от кръгла маса, София., стр.19-26.
- Илиева, С., (2006). Организационна култура, Университетско издателство „Св. Климент Охридски“, С.
- Илиева, Снежана, (2006). Организационно развитие, Университетско издателство“ Св.Климент Охридски“,София.
- Илиева, С, (2005). Управление на човешките ресурси и промяна на организационната култура, Сборник научни доклади, III национален конгрес по психология, Софи-Р., стр.296-300.
- Каплан, Р., Дейвид Нортън, (2004). Балансирана система от показатели за ефективност“, Класика и стил
- Zander, A. (1979). “The Psychology of the Group Process” Annual Review of Psychology, p.418. www.stanford.edu

Теодора Лазарова – докторант в секция „социална, трудова и организационна психология“ в ИИНЧ–БАН.

Teodora Lazarova – PhD “Social Work and Organizational Psychology” in IPHS–BAS.