

Анализ особенностей командообразования профессиональных групп службы экстренного реагирования

Научный руководитель – Алдашева Айгуль Абдулхаевна

Первачева Ольга Александровна

Аспирант

Государственный академический университет гуманитарных наук, Москва, Россия

E-mail: opervacheva@gmail.com

Изучение групповых процессов командообразования является актуальной проблемой служб экстренного реагирования. Оценка групповых процессов позволяет изучить различные стратегии поведения участников и их профессиональную эффективность, что определило цель нашего исследования. Для достижения цели исследования был проведен тренинг с использованием аппаратной методики «Арка» и получены показатели эффективности деятельности группы. Данный показатель является объективным критерием оценки совместной деятельности и показателем включенности каждого члена группы для достижения цели [3].

Анализ исследований групповых процессов и взаимодействия в группе, опубликованные в работах А.С. Чернышева, С.В. Сарычева, Л.И. Уманского, Л.Г. Почебут, Т.Ю. Базарова, позволил выделить критерии для оценки групповой деятельности: сплоченность, самоуправление, направленность на себя членов группы, единство действий, стрессоустойчивость и творческий подход в группе. Данные показатели были использованы экспертами для оценки групповых процессов в ходе тренинга.

Сплоченность понимается как один из процессов групповой динамики, характеризующий степень приверженности к группе ее членов [4,5]. Самоуправление группы складывалась из показателей автономности участников и их направленности на дело. Направленность на себя рассматривается как способность участника к саморефлексии своей роли внутри группы и выражается во «вкладе» каждого члена группы в достижение конечного результата [2]. Стрессоустойчивость характеризуется способностью группы согласованно и быстро мобилизовать эмоционально-волевой потенциал людей, что обеспечивает высокую степень включенности членов группы в совместную деятельность [2]. Единство действий рассматривается как целеориентированность команды, способность действовать сообща в достижении поставленной задачи, согласованность действий, разработка плана, согласие со своей ролью, распределение ролей между участниками [3]. Творческий подход группы трактуется как совместно-творческий тип совместной деятельности, каждый участник которой является создателем нового, а их индивидуальные вклады принципиально невычленимы [1].

Задача исследования - изучение взаимосвязи эффективности деятельности группы и показателей экспертной оценки групповых процессов с реальными результатами эффективности профессиональной деятельности специалистов.

В исследовании приняли участие 24 специалиста, осуществляющие контроль за качеством приема и обработки вызовов операторами служб экстренного реагирования (средний возраст $M=46,79$ лет), которые были разделены на 5 групп, согласно сменности в работе.

В исследовании применялись следующие методы: 1) результативность групп - время сборки «Арки» по процедурам: «простая», «с фиксацией ведущей руки», «на рекорд», «с отсчетом времени», «безымянная арка». 2) Экспертная оценка групповых процессов (в баллах от 1 (min) до 5 (max)). 3) Оценка эффективности работы специалистов. Оценка

отражала объем выполненной работы группы за одинаковый период работы группы (в баллах).

Для сравнения групп использовался критерий выявления различий U-критерий Манна - Уитни. Обработка данных осуществлялась с помощью статистического пакета SPSS 22.0 и программы Excel.

1. По результатам анализа экспертной оценки получен индивидуальный профиль групп: 1 группа - высокие показатели сплоченности, стрессоустойчивости и творческого подхода; 2 группа - высокие показатели самоуправляемости и стрессоустойчивости; 3 группа - высокая направленность на себя; 4 группа - высокие показатели сплоченности и «единства действий»; 5 группа - высокий показатель «единства действий».

2. В ходе обработки данных выявлена прямая взаимосвязь показателей экспертной оценки объективным показателем результативности деятельности по «Арке» и результатами эффективности профессиональной деятельности.

3. На основании показателей результативности деятельности и анализа экспертных оценок группы были объединены в два типа групп: с ориентацией на выполнение инструкции - «формальные»; с ориентацией на группу - «направленные на взаимодействие». Группы различаются по следующим показателям: эффективность работы специалистов и результативность сборки («безымянная арка» и «с фиксацией ведущей руки»).

Установлено, что «формальный» тип группы - в совместной деятельности характеризуется «самоуправляемостью» и «стрессоустойчивостью», что препятствовало достижению высоких результатов и свидетельствовало о средней *результативности*. В то время как группа «направленные на взаимодействие» - ориентировалась в процессе сборки Арки - на себя и стремилась к единству действий. Можно предположить, что подобная стратегия позволяет специалистам этой группы добиваться высокой *результативности* и профессиональной *эффективности*.

Таким образом, выделенные экспертами критерии «самоуправляемостью» и «стрессоустойчивостью», «направленность на себя» и «единство действий» могут прогнозировать результативность и эффективность профессиональной деятельности специалистов, осуществляющих контроль за качеством приема и обработки вызовов операторами служб экстренного реагирования. На основании предложенных критериев возможно выделение групп с разными уровнями эффективности деятельности: «формальные» и «направленные на взаимодействие».

Источники и литература

- 1) 1. Базаров Т.Ю., Еремин Б.Л., Аксенова Е.А., Малиновская Н.М., Малиновский П.В. Издательство: ЮНИТИ Год издания: 2002 Страниц: 560.
- 2) 2. Почебут Л. Г., Чикер В. А. Организационная социальная психология: Учебное пособие. - СПб.: Изд-во «Речь», 2002.-298 стр.
- 3) 3. Сарычев С.В. Надежность группы в напряженных и экстремальных ситуациях совместной деятельности. Кандид. дис. Москва. 2008.
- 4) 4. Чернышев А.С., Сарычев С.В., Лунев Ю.А., Гайдар К.М. Аппаратурная методика для изучения социально-психологических свойств группы в условиях совместной деятельности //Журнал практического психолога. - 1998. - №5. - с.23-31.
- 5) 5. Энциклопедический словарь по психологии и педагогике, 2013. Интернет-ресурс. Режим доступа: <http://med.niv.ru/doc/dictionary/psychology-and-pedagogy/index.htm> Дата обращения 24.10.2020.