

РЕЦЕНЗИЯ

на дисертация на тема: **„ОРГАНИЗАЦИОННИ ФАКТОРИ ЗА ФОРМИРАНЕ НА ПРИВЪРЗАНОСТ И УДОВЛЕТВОРЕНОСТ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ“**

на докторант на самостоятелна подготовка Боян Пиперков, катедра „Социална, организационна, клинична и педагогическа психология“

Рецензент: проф. д.пс.н. Снежана Илиева

Представеният дисертационен труд е в областта на един от значимите проблеми в трудовата и организационната психология – нагласите към работата, и в частност, привързаността към организацията и удовлетвореността от работата. Макар че и двете нагласи са добре изследвани и установени в тази област на психологията от няколко десетилетия, те все още се радват на значим изследователски интерес, за което свидетелстват и публикациите в последните години. В настоящето изследване се поставя акцент върху организационните фактори, които допринасят за формирането на тези нагласи, което още в началото дава заявка за определяне на насоките, по които управлението на организацията може да насочва нагласите и съответно индиректно чрез тях да въздейства върху поведението на служителите и трудовото им изпълнение.

Съдържанието на дисертацията е с обем от 184 страници, като към тях са добавени приложения с използвания инструментариум. Използвани са общо 287 литературни източника, предимно на английски език, в които са представени както станали вече традиционни възгледи за привързаността и удовлетвореността, така и резултати от изследвания в последните години. Докторантът се е опитал да представи съвкупността от теоретични възгледи, като ги е обобщил в три глави, насочени съответно към всеки от разглежданите проблеми.

В първата глава се анализира привързаността към организацията, като се задава теоретичната рамка, която се прилага в трудовата и организационна психология, разглеждат се моделите и компонентите на привързаност към организацията. Съществено внимание е отделено на трите компонента на привързаността – афективен, инструментален или поведенчески и нормативен, като се посочва, че тяхното формиране се обуславя от различни фактори на личностно и на организационно равнище. Проследява се ролята на организационната култура и лидерството като водещи фактори за формиране на привързаност. Обобщени са детерминантите на привързаността към организацията и спецификата при нейното формиране, като оценявам усилията и

търсения на докторанта да излезе извън вече установени теоретични анализи и да даде възможно повече съвременни модели за изследване на привързаността към организацията. Трябва да се подчертае и стремежът му да обобщи подходите и начините за повишаване нивата на привързаност към организацията, което дава ясна заявка за търсене на практическа приложимост на установените от предишни изследвания резултати.

Втората глава отчита моделите на удовлетвореността от работата и извежда факторите, които я определят. Обобщени са мотивационни фактори, ролята на характеристиките на работата и организационния контекст за повишаване на удовлетвореността на служителите. Удовлетвореността се интерпретира от гледна точка на потребностите на личността, но се отчитат и ситуативните фактори, които допринасят за нейното формиране и промяна. Подчертава се значението на отделните компоненти на удовлетвореност и се подразбира, че те имат различно по сила влияние върху цялостната удовлетвореност от работата. Отчетени са и възрастовите и поколенчески различия в удовлетвореността от работата, като дава възможност да се проверят по-нататък в емпиричното изследване тенденциите в удовлетвореността от различни аспекти на работата при отделните възрастови групи.

Ако първите две глави представят нагласите към работата, то трета глава са насочени към факторите, които могат да ги повлияят, а именно управлението на човешките ресурси и компонентите, които определят организационната ефективност. Тук също е представен обзор на съществуващите модели, показано е познаване на теоретичните подходи, обобщени са емпирични резултати и се търси баланс при представяне на резултати от изследвания у нас и в чужбина. Изключително внимание се отделя на традиционните и съвременни модели за управление на човешките ресурси, както и върху необходимостта от развитие на умения на служителите като част от системата за развитие и обучение. Наред с това, се търсят

Отделните теоретични глави са структурирани по начин, който позволява да се премине от основните възгледи към конкретните изследвания, отчетено е как те се развиват в исторически план и какви нови възгледи в съвременността се надграждат над вече установените. Представени са данни в подкрепа на моделите, което позволява да се създаде концептуалната основа на емпиричното изследване.

Четвъртата глава е насочена към установяване ролята на организационните фактори, които влияят върху удовлетвореност и привързаност. В нея са включени теоретична постановка на проблема за привързаността към организацията и удовлетвореността от труда, модел на изследването, цел, хипотези и задачи на емпиричното изследване, както и инструментариумът и описание на изследваните извадки. В изведения модел се поставя акцент върху очакваните зависимости, като това се отнася особено до взаимовръзките между удовлетвореност – привързаност, организационна ефективност – привързаност и т.н. Моделът на изследване е представен графично и не само създава добра визуализация за същността и съдържанието на изследването, но и очертава очакваните зависимости.

Цел, задачи и хипотези са синхронизирани помежду си. Изведените хипотези са ясно и стегнато формулирани и се основават изцяло на теоретичната постановка и модела на изследване. Те са насочени към това да разкрият влиянието на демографските и позиционните фактори върху удовлетвореността от работата и привързаността към организацията, както и да установят каква е детерминиращата роля на удовлетвореността, на факторите за организационна ефективност и на системите за управление на човешките ресурси за формирането на привързаност към организацията.

Изследването се провежда на два етапа, като дизайнът му варира, което се определя както от разширяване на методологическата рамка, но вероятно е повлияно и от интереса и заявката на управлението на изследваната организация. В двете извадки попадат по около 500 човека, което означава, че са изследвани голям брой служители, което създава предпоставки за значимостта на резултатите, още повече, като се отчете, че те са служители на една и съща организация. Описанието на извадката и в двете изследвания е представено детайлно, като освен демографските фактори, са отчетени и отделните структурни звена и респективно, спецификата на работата в тях, което по-нататък позволява да се изведат равнищата на привързаност и удовлетвореност и да се направят конкретни препоръки към управлението за всяко структурно звено.

Описани са използваните методи и техните психометрични характеристики, както и статистическите методи и процедури, които включват съвкупността от дескриптивна статистика, дисперсионен, корелационен и регресионен анализи. Използваните методи са за привързаност към организацията, удовлетвореност от работата, компонентите за управлението на човешките ресурси и факторите за организационна ефективност, които се прилагат за организационна диагноза според модела на Уайсбърд-Пресиози.

Направен е сравнителен анализ по структурни звена, което представлява освен чисто приложен интерес за конкретната организация, и по-широк изследователски интерес, тъй като показва, че, дори и в рамките на една и съща организация, характерът на извършваната работата и спецификата на дадено звено от гледна точка на климата, управлението и социалните взаимоотношения, водят до вариации и могат да определят статистически значими различия. Дисперсионният анализ установява влиянието на част от демографските фактори върху привързаността и удовлетвореността. Получените резултати са илюстрирани таблично и графично, което дава по-ясно представяне на съществуващите тенденции и различия. От тях ясно се открояват позиционните фактори, които водят до различия в аспектите на удовлетвореността от работата и в трите компонента на привързаността към организацията. Съществуват различия според мястото в йерархията и спецификата на работата, което на свой ред може да отчете при практическите действия за управлението за работа със служителите.

Проследява се взаимовръзката и респективно ефектът, който имат за формирането на привързаност, няколко основни аспекта на удовлетвореност - от преките ръководители, от колегите, от получаваното възнаграждение и от социалните придобивки. Приложен е и регресионен анализ, който ясно показва, че удовлетвореността от преките ръководители в двете й измерения – от задачата и отношенията, има различно влияние върху афективния, инструменталния и нормативния компонент на привързаността.

Установяват се и взаимозависимости между системите за управление на човешките ресурси и привързаността към организацията, като се извежда влиянието на подбор и назначение, оценяване, обучение и повишаване, възнаграждения и управленски стилове. Оказва се, че стиловете на управление и отчасти системата за оценяване са тези фактори от УЧР, които детерминират привързаността към организацията.

Корелационен и регресионен анализи са приложени и по отношение на организационната ефективност, отчетена чрез седем основни компонента, а именно цели, структура, лидерство, взаимоотношения, подпомагачи механизми, възнаграждения и отношение към промяната, от една страна, и привързаността към организацията, от друга страна. Въпреки че принципно може да се допуска, че и т.нар. „твърди“ фактори за ефективност като цели, структура и възнаграждения, както и т.нар. „меки“ фактори като лидерство, взаимоотношения, подпомагачи механизми и нагласа към промяната са предиктор на привързаността към организацията, това не се

потвърждава изцяло. Резултатите сочат, че взаимоотношенията между служителите имат ключова роля за изграждането на привързаност, което дава основание да се смята, че тя се дължи повече на чисто междуличностни, а не на институционални фактори. Трябва да се отбележи един изключително значим факт, а именно, че привързаността към организацията се определя от отношението, които съществува към промяната. Този резултат може да даде основание да се смята, че организацията може да поддържа привързаност на служителите, ако повишава своята гъвкавост и адаптация към условията на средата, изгражда капацитет за промяна и същевременно развива умения за управление на промяната.

Резултатите имат пряко приложение, водят до важни за изследваната организация закономерности и позволяват да бъдат интегрирани в процеса на управление на човешките ресурси. Осъществяването на две представителни за организацията изследвания отразява не само изследователския интерес на докторанта, но и очаквания ефект, който резултатите и направените препоръки могат да имат за организационната ефективност. Очертаната роля на системата на човешките взаимоотношения, на отношението към промените и на управленските стилове, прилагани при управлението на човешките ресурси, има научно-приложен аспект, но допринася и за изясняване на механизмите и на организационните предпоставки, които улесняват формирането и поддържането на привързаност на служителите. Установените взаимовръзки между удовлетвореност и привързаност като цяло са в синхрон с резултатите от други изследвания, но тук се подчертава изключителната роля на удовлетвореността на служителите от преките ръководители, която има по-значим ефект от другите аспекти на удовлетвореност от работата, в това число от възнагражденията, от социалните придобивки, от колегите.

Като се отчете фактът, че изследванията се проведени в организация, която е утвърдена като работодателска марка, има дългогодишни традиции и е от големите промишлени организации у нас и в то в сфера на дейност, в която като цяло има малко изследвания, то дисертационният труд има съществено значение за утвърждаване на приноса на трудовата и организационната психология. Боян Пиперков е интерпретирал коректно получените резултати, извел е насоките за бъдещи подобрения и насоки за работа на управлението, за да се поддържат подходящи нива на удовлетвореност и привързаност на служителите, както и е обобщил приносите на своето изследване. Направеното изследване и установените в него закономерности имат значение не само

за конкретната организация, но и помагат да се разберат по-добре причините, които водят до формиране и поддържане на удовлетвореност и привързаност.

Имам следните въпроси към докторанта: Тъй като отношението към промяната има съществено значение за привързаността към организацията, според него какви промени биха били положително оценени и възприети от служителите, така че да се поддържа едновременно удовлетвореността от управлението, идентификацията и лоялността към организацията, но и наред с това да се осигури ефективността и бъдеща конкурентоспособност на организацията? Отчитам фактът, че все пак организационните промени предизвикват съпротива у служителите, могат да застрашат тяхната привързаност в емоционален или морален план, да намалят удовлетвореността им и да създадат предпоставки за проблеми в мотивацията и трудовото изпълнение. В този смисъл, може ли да се смята, че съществуващите нива на удовлетвореност и привързаност на служителите биха имали благоприятен ефект при предприемане на организационни промени и биха улеснили тяхното въвеждане или те могат да са източник на съпротива, тъй като евентуални промени биха нарушили статуквото и комфорта им?

В заключение, дисертационният труд представлява завършено самостоятелно изследване, което отговаря на критериите за такъв род разработки. Изследването засяга значим научно-изследователски проблем, като резултатите от него имат изразен приложен ефект. Това ми дава основание напълно убедено да предложа на уважаемото научно жури да присъди научната и образователна степен „доктор“ на Боян Пиперков.

15.06.2020 г.

Рецензент:

Проф. дпсн Снежана Илиева