

3. Адизес И. К. Интеграция. Выжить и стать сильнее в кризисные времена. М.: Альпина Бизнес Букс, 2009.
4. Бармута К.А. Управление на предприятии в условиях кризиса / Серия: Высшее образование. М.: Феникс, 2008.
5. Батаршев А., Алексеева И., Майорова Е. Диагностика профессионально-важных качеств. СПб.: Питер, 2006.
6. Грушенко В.И., Фомченкова Л.В. Кризисное состояние предприятия: поиск причин и способов его преодоления // Менеджмент в России и за рубежом. 1998. № 1.
7. Гурьева Л.С. Руководитель промышленности в современных организационных условиях. Томск: Изд-во Томского университета, 2007.
8. Пригожин И. Философия нестабильности // Вопросы философии. 1991. № 6. С. 46-57.
9. Справочник кризисного управляющего / под. ред. проф. Уткина Э.А. М.: ТАНДЕМ. ЭКМОС, 1999.
10. Широкова Г.В. Общий и стратегический менеджмент. Управленческие стереотипы и жизненный цикл организации // Вестник Санкт-Петербургского университета. 2007. Сер. 8. Вып. 2 (№ 16). С. 43-45.
11. URL: <http://forum.klerk.ru>
12. URL: <http://www.superjob.ru>

Вера Витальевна БАРМЕНКОВА —
доцент кафедры общей и социальной психологии
Института психологии, педагогики,
социального управления
Тюменского государственного университета,
кандидат педагогических наук
vera-barmenkova@mail.ru

УДК 159.98

УСЛУГИ ОРГАНИЗАЦИОННОГО ПСИХОЛОГА: ОТ ПСИХОДИАГНОСТИКИ К НОРМИРОВАНИЮ

SERVICES OF THE ORGANIZATIONAL PSYCHOLOGIST: FROM PSYCHODIAGNOSTICS TO NORMS SETTING

АННОТАЦИЯ. Целью статьи является определение содержания и перспектив работы организационных психологов в условиях рыночной экономики. В этой связи осуществлен анализ истории развития психологических услуг и определена тенденция к формированию «субъектной» парадигмы управления. Автор приходит к выводу, что усилия организационных психологов должны быть направлены на «экологичное» развитие управленческих функций и их базового элемента — норм труда. Приоритетными для бизнеса организационно-психологическими услугами станут услуги «психолога-нормировщика».

SUMMARY. The purpose of the article is to define the content and the job prospects for organizational psychologists in the conditions of market economy. Thereupon the analysis of psychological services evolution is carried out and the tendency to the formation of a "subject" management paradigm is defined. Therefore the efforts of organizational psychologists should be directed at "harmless" development of administrative functions and their base element — work quotas. In business the services of «the psychologist — the rate setter» will become priority among organizational-psychological services.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА. Психологические услуги, субъектная парадигма управления, нормирование

KEY WORDS. Psychological services, subject paradigm of management, norm setting.

История на наших глазах. Третье десятилетие (1985-2010) отечественные организационные психологи решают профессиональные задачи в экстремальном режиме эмпирического научения. Переход отечественной экономики на рыночную и формирование ее социально-психологического «антуража» обусловили ряд требований как к самому организационному психологу, так и к его деятельности. Во-первых, выявилась настоятельная необходимость психологу срочно научиться достойно жить в системе рыночных отношений не только как социальной единице (материально и эмоционально), но и для обретения убедительности профессионального образа в глазах потребителей психологических услуг. Во-вторых, необходимо было быстро разобраться в специфике работы в организациях разных форм собственности, выработать соответствующие им эффективные технологии работы. В-третьих, научиться реализовывать целевой принцип психологии — прогностичности в постоянно изменяющихся социально-экономических условиях и одновременно в динамике развития жизненного цикла организации (зарождение, рост, стабилизация, спад).

Соответственно психологи научились отслеживать потребности заказчиков психологических услуг, разрабатывать и реализовывать коммерческие предложения, оценивать результаты своей работы по социально-экономическим критериям эффективности заказчика, и, кроме того, операционализировать знания теорий развития организаций.

Необходимо отметить, что потребность в организационно-психологических услугах была наиболее выражена и сейчас наиболее динамично развивается на предприятиях полной или частичной коммерческой направленности. Именно здесь появилась острая необходимость снижения «кадровых рисков», потребность в понимании мотивов и потенциала ключевых фигур, в поиске дополнительных способов оценки уязвимых мест в организации работы персонала. На первых порах (1985-95 гг.) организациями в большей мере были востребованы услуги психодиагностов для решения задач профотбора и услуги конфликтологов. Этот период запомнился большим энтузиазмом психологов, осторожностью и скепсисом общественности по отношению к ним и дефицитом научно-методических пособий, практических технологий работы и диагностического инструментария.

Для следующего периода (1995-2000) были характерны более «комплексные» потребности в услугах практических психологов:

а) в социально-психологическом обучении персонала в форме тематических тренингов (делового общения, продаж, лидерства и т.д.)

б) в постановке и увязке всех подсистем управления персоналом (подбора, адаптации, обучения, аттестации, развития корпоративной культуры)

в) в индивидуальном консультировании представителей менеджмента. В практическом плане организационные психологи были в это время чаще всего «многостаночниками». А для научно-методического обоснования и качественного решения этих задач были «реабилитированы» хрестоматийные текстологические и социально-психологические разработки, адаптированы эффективные западные методики и оформлены научно-методические исследования современных отечественных психологов [1].

М.Ю. Шейнисом [2] на основе анализа литературы, посвященной организационно-психологической деятельности за первые периоды (1885-2000) были выявлены следующие принципиально важные моменты:

1. В литературе выделились три основные идеи, лежащие в основе различных моделей работы практического психолога — «научно-методическое обеспечение кадровой и воспитательной работы», «скорая помощь по нарушениям», «социально-психологическое сопровождение».

2. Наиболее популярным подходом являлось (и является) «сопровождение»/«содействие», так как по определению оно обеспечивает самостоятельность, но не чужеродность организации.

3. Психологическое сопровождение однозначно трактовалось методологами как профессиональная деятельность психолога, осуществляемая в рамках служб управления персоналом (СУП).

Обращает на себя внимание тот факт, что в качестве субъекта организационной деятельности в данной модели рассматривается только сотрудник. А идея «психолог — идеолог всей научно-методической работы с кадрами» критиковалась как «завышающая полномочия» и фрагментарно развивалась чаще всего в форме целевого привлечения внешних специалистов по корпоративной культуре для решения конкретных задач — разработки миссии, этических стандартов, выявления резерва, разработки планов СУП и т.д.

Идея практической психологии как «скорой помощи по нарушениям» использовалась только для обслуживания отдельных, ценных для предприятия кадров, но не оправдала себя для персонала в целом, так как в бизнесе вопрос стоит жестко — быстрее и дешевле уволить, чем корректировать рядового сотрудника. Так как случаи психокоррекции ключевых фигур на предприятии также фрагментарны, они стали чаще решаться при помощи внешних специалистов-консультантов. Мелкие и средние предприятия в период 2085-2000 гг. пользовались услугами психологов для решения конкретных проблем время от времени. Чаще всего только на стадии стабилизации предприятия формировались запросы на подбор, обучение и консультирование ключевых специалистов, на стадии спада — привлечение конфликтологов.

Организационная психология в концепции «сопровождение». Динамичное развитие рынка и повышение сложности решения задач конкурентоспособности предприятиями, а также завоевание психологами доверия по результатам предыдущих этапов работы определили тенденции развития организационно-психологической деятельности на третий период (2000-2007 гг.). У предпринимателей возникла острая потребность поиска дополнительных ресурсов для формирования котиловочных преимуществ, трудно достигаемых для конкурентов. В ответ организационные психологи научились и достаточно эффективно реализовали удовлетворение этой потребности в формах структурной аналитики организации и коуча [3]. Именно эти процессы позволили экстраполировать психологические знания, умения и навыки, приобретенные на «сопровождении» сотрудника, на группу и организацию как на субъекты организационной деятельности.

В начале этого периода (2000-2003 гг.) идея «сопровождения» развивается в двух аспектах: 1) в научном плане — исследования посвящены «обслуживанию» объектной социально-экономической парадигмы — то есть управлению [4]; [5]; [6]; 2) в практическом плане — работы посвящены алгоритмизации выполнения организационно-психологических задач, формулировки обобщенной

нормативно-правовой базы для психологических служб, нормированию работы организационного психолога [2].

Необходимо отметить, что для данного периода характерно активное внедрение систем менеджмента качества в деятельность предприятий и развитие их в подсистемах кадрового менеджмента, что предполагает описание всей организационной деятельности как бизнес-процессов. Другой характерный момент — интенсивная автоматизация систем стратегического менеджмента и управления основной деятельностью, что предполагает описание всей организационной деятельности как алгоритмизированных технологий. Обозначенные требования времени имеют прямое отношение и к организационно-психологическому функционалу (диагностика, консультирование, коррекция) профилактика) — они должны технологично и экологично вписываться в общую систему управления. Технологичность предполагает их объективизацию и формализацию, а экологичность — обеспечение индивидуального подхода к субъекту организационной деятельности. Но существующие методические указания по описанию организационно-психологических процессов представлены только в части кадрового менеджмента (ИСО-2009) а в части организационно-психологических процедур их просто нет.

Важно обратить внимание на то, что в последнее десятилетие ситуация с предприятиями малого бизнеса изменилась — они привлекают психологов к организации бизнеса в самом начале его развития для профилактики «рисков предприятия» [4]. Более стабильные средние предприятия и крупные фирмы имели в своем штате психолога или психологическую службу на более раннем этапе развития — этапе роста. Здесь осуществлялся полный цикл работы с персоналом — диагностика, консультирование и коррекция при подборе, адаптации и социально-психологическом обучении всего персонала. Тенденцией 1995-2007 гг. для данных предприятий являлась организация служб управления персоналом, включающих в себя компоненты кадрового менеджмента, организационно-психологическое направление и порой правовой компонент. В службах решался гораздо больший спектр междисциплинарных задач не только в плане управления персоналом, но и для формирования и развития корпоративной культуры. На средних и крупных предприятиях руководители признают необходимость и привлекают организационных психологов для решения большого спектра стратегических задач: а) выявления кадрового резерва организации; б) структурного преобразования подразделений и предприятия в целом; в) внедрения новых технологий работы.

Необходимо отметить, что развитие и реализация потребностей в организационно-психологических услугах осуществляется по «накопительному» принципу, но не по «заменительному». На сегодня, наряду с тем, что на предприятиях уже выделяются специализации организационных психологов (специалист по подбору, обучению и т.д.), могут привлекаться и внешние психологические консультанты (конфликтологи, коуч-тренеры, специалисты по копингу). Можно констатировать тот факт, что осуществляется естественный процесс оформления накопленных методологических объемов в области организационно-психологической деятельности в тематические узкоспециализированные направления практической деятельности.

Очевидно, что за это тридцатилетие практическим психологам удалось не только «прокачать» деловую общественность идеями необходимости и полезности психологических знаний, но и продемонстрировать их практическую эффективность. Руководители всех уровней, различных отраслей деятельности и разных

форм собственности готовы, с серьезными ожиданиями пользуются психологическими услугами не только для повышения качества управления персоналом (УП), но и повышения качества системы управления основной деятельностью (СУОД). В целом опыт организационно-психологической практики периода 1985-2007 гг. позволил наметить следующие направления ее развития:

1) экстенсивное развитие объекта и предмета — за счет включения новых субъектов организационной деятельности — группы и организации;

2) интенсивное развитие объекта и предмета — в направлении оптимизации основной деятельности психологическими средствами;

3) смещение отправной точки в «организационно-психологическом сопровождении» на приоритеты психопрофилактики и привлечение психологов на более ранних стадиях развития предприятия (зарождение, рост);

4) дальнейшая дифференциация организационно-психологической практики по тематическим специализациям;

5) необходимость разработки научно-методических указаний по описанию организационно-психологических процессов как алгоритмизированных бизнес-процессов, встроенных в общую систему управления предприятием.

Новые идеологические ориентиры организационно-психологической практики. С 2008 г. развитие организационной психологии проходит на фоне интенсивного ускорения процессов глобализации бизнеса и финансового кризиса. У предприятий возникает острая необходимость поиска социально-экономических средств и способов сохранения своей финансовой и социально-психологической самостоятельности, снижения финансовых издержек, производственных и кадровых рисков, и в идеале — обеспечения перспективной конкурентоспособности (т.е. с опережающим эффектом).

В плане стратегического менеджмента это влечет смену экстернальных ориентиров деятельности (внешние изменяющиеся условия) на интернальные (ориентиры организации деятельности). Это в первую очередь формирование и реализация стратегических планов, в основе которых лежит объективная оценка профессионально-личностных ресурсов и возможностей всех субъектов организационной деятельности (первого лица, управленческой команды, персонала организации, ее подразделений и организации в целом). Очевидно, что предметом «интернального» управления будут являться ресурсные состояния субъектов организационной деятельности и индивидуальный стиль достижения результатов. В «экстернальной» парадигме повсеместно отмечается несовершенство технологий оценки и учета этих факторов, особенно в темах их объективизации и мотивации [7]; [8]. В «интернальной» парадигме это можно сделать качественно, но должна измениться и ориентировочная основа организационной деятельности — система нормирования труда. Ей следует стать психологически экологичной для всех субъектов, то есть понятной, прозрачной и способствовать самомотивации и саморегуляции труда. Очевидно, что она должна быть «созвучна» представлениям сотрудников и управленческой команды в параметрах «сложно — несложно», «много — мало», «быстро — долго» [9]; [10]. Опыт показывает, что технологии психосемантики и коуча, применяемые в фокус-группах (состоящих из специалистов организации), позволяют:

1) выявлять, объективизировать и формализовать представления об оптимальной организации трудовой деятельности с точки зрения всех субъектов организационной деятельности;

2) создавать ориентировочную основу деятельности, базирующуюся на самоорганизации и самомотивации ее субъектов;

3) стабилизировать организацию посредством взаимного максимального сближения ее целей и целей сотрудника.

Операционально субъектный (самоорганизующий) подход организации деятельности включает следующие этапы:

1. Выявление административных ресурсов посредством анализа представлений руководителей всех уровней и социально ответственных предложений по их реализации и пилотажная корректировка/разработка стратегического плана развития предприятия.

2. Совместная с ключевыми специалистами разработка эмпирических нормативов организационных затрат посредством разработки а) классификаторов сложности выполняемых работ, б) матриц ответственности, в) алгоритмов деятельности.

3. Совместное с руководителями и ключевыми специалистами определение норм деятельности (на основе эмпирических нормативов) и форм управленческого учета, имеющих потенциал оценки индивидуального стиля и самоорганизации.

4. Постановка системы управления основной деятельностью на базе эмпирических норм и разработка типологически-прогрессивной системы мотивации, имеющей потенциал самомотивации.

5. Постановка системы управления административными ресурсами (СУАР): а) увязка системы управления основной деятельностью с системой управления персоналом (подбор, адаптация, аттестация, обучение), б) определение регламентов принятия управленческих решений в новой системе.

6. Утверждение и реализация стратегического плана развития предприятия, базирующегося на распечатке индивидуальных ресурсов всех субъектов организационной деятельности.

Смена социально-экономической платформы организационной деятельности влечет смену модели деятельности психолога с формата «сопровождения» на формат «научно-методического обеспечения». Такой подход к развитию индивидуальности предприятия осуществляется в технологии «абсорбции протеста». Оптимизация системы нормирования организационно-психологическими средствами позволит:

1) снять противоречие между повышением производительности и гуманизацией организационных процессов;

2) предупреждать конфликты в управлении основной деятельностью, оптимизировать систему управления персоналом;

3) обеспечить платформу/первооснову экологичного управления персоналом с психологической и экономической точек зрения.

В социально-психологическом плане для наступающего периода характерно не только смещение приоритетов с информационно-технологического ресурса на индивидуально-личностный ресурс, но и смещение приоритетов в труде в сторону интеллектуального. Эти факты — признаки постинформационного развития общества, повышением ценности субъектности. Социально-технически, в настоящее время все системы управления (стратегического менеджмента и основной деятельности) алгоритмируются и компьютеризируются. У организационных психологов возникает необходимость способствовать тому, чтобы компьютерные системы управления стали максимально прозрачными и доступными в отношении всех субъектов организационной деятельности. Совместная постановка систем организации деятельности ее

субъектами и организационными психологами не только психопрофилактична, но прогностична и перспективна.

Анализ научно-методических отечественных исследований за период 2003-2010 гг. на предмет развития объекта и предмета практической организационной психологии показал, что для них характерно:

1) развитие темы организационной культуры, разработка ее новых моделей (например, ордерной, на базе управленческого взаимодействия) [11];

2) развитие объекта и предмета оргконсультирования (например, за счет включения тем управления основной деятельностью) [12];

3) развитие подходов к исследованию и проектированию организаций как социально-экономических систем [4];

4) развитие стратегий управления персоналом [4]; [13];

5) психологические особенности внедрения инноваций, проблемы мотивации труда [6].

В целом усилия отечественных методологов направлены на осознание различных планов организационно-психологической деятельности пока осуществляется в русле категории «управления», то есть в объектной парадигме.

Анализ направлений развития зарубежной организационно-психологической практики, имеющей большой исторический опыт, показал, что для нее характерен рост тем целостного развития организации как системы, проектирование новых экономических реальностей и психологических технологий обретения уникальной ценности компании на «метафизическом рынке» [14]; [15]. В этой связи необходимо отметить факт исторически закономерной необходимости развития организации и необходимости решения организационно-психологических задач в русле субъектной парадигмы.

Возвращаясь к идеям, заложенным в модели психологической практики, приходим к выводу, что они неоднозначны и взаимозаменяемы, а каждая из них существует параллельно и представляет свою сферу, определенный ее уровень, с точки зрения обеспечения эффективности предприятия. Модель «скорая помощь по нарушениям» — это уровень тематического специалиста психологической службы или психолога-консультанта. Популярная в предыдущий исторический период модель «организационно-психологическое сопровождение» осуществляется на уровне руководителя службы управления персоналом (СУП) или сотрудника, отвечающего за конкретные темы/подсистему. Модель, в которой в настоящее время есть настоятельная практическая необходимость — это идеологическая модель «научно-методического обеспечения системы управления персоналом» в русле развития «интернальной» экономики. Эффективно реализоваться в этой модели организационный психолог может на уровне заместителя директора (по развитию или персоналу), обеспечивающему связь СУОД с СУП и на уровне «психолога-активизатора/нормировщика», обладающего ЗУНами распечатки ресурсных состояний и организации системы нормирования труда психологическими средствами.

Выводы.

Предстоящие задачи для практической организационной психологии:

1. Реализация функций практического психолога в организации осуществляется в процессах управления персоналом, которые в настоящее время включены в системы менеджмента качества и в автоматизированные системы управления стратегическим менеджментом. В этой связи организационным психологам предстоит научиться методикам/технологиям описания функциональных

психологических процедур как бизнес-процессов, а также формализации их в виде технологических карт.

2. В организационной психологии, как в теоретическом, так и практическом аспектах, отмечается экстенсивное развитие объекта и предмета ее деятельности за счет включения новых субъектов — группы и организации. В этой связи будет необходимо развитие и реализация микросоциальных технологий не управления (объектная парадигма), а оптимизации группового и организационного сознания (субъектная парадигма).

3. Анализ опыта показывает, что развитие объекта и предмета организационной психологии осуществляется в направлении удовлетворения потребности бизнеса в развитии и оптимизации основной деятельности психологическими средствами. В этой связи усилия организационных психологов следует направить на экологичное развитие управленческих функций (планирование, организация, регуляция, мотивация и контроль) и в этой связи — на разработку их первоосновы — нормирование трудовой деятельности.

4. В настоящее время интенсивно развиваются специализации организационного психолога. Приоритетными с точки зрения развития потребности в организационно-психологических услугах будут услуги «психолога — активизатора/нормировщика», способного описать ресурсное обеспечение всех субъектов организационной деятельности и организации системы нормирования труда психологическими средствами. В этой связи будет осуществляться экстраполяция «психосемантических и коучинговых находок» в плане структуризации и развития сознания в отношении сотрудника на других субъектов организационной деятельности — группу и организацию.

6. Смещение акцента в организационно-психологической практике с модели «сопровождение» на модель «научно-методическое обеспечение» должно осуществляться в стратегии «абсорбция протеста», что будет психопрофилактично в отношении конфликтов и сопротивления изменениям и прогностично в отношении формирования перспективной конкурентоспособности предприятия.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Организационная психология // под ред П.К. Власова С.А. Маничева, Г.В. Суходольского. СПб.: Изд-во Санкт-Петербургского ун-та Гуманитарный центр, 2008. 430 с.
2. Шейнис М.Ю. Рабочая книга психолога организации. Самара: ИД «Бахрах-М», 2001. 224 с.
3. Огнев А.С. Организационное консультирование в стиле коучинг. СПб.: Речь, 2003. 172 с.
4. Власов П.К. Психология замысла организации / Серия: Организационная психология. Издательство: Гуманитарный центр, 2003. 284 с.
5. Занковский А.Н. Организационная психология. Учебное пособие для вузов по специальности «Организационная психология». 2-е изд. М.: Флинта: МПСИ, 2002. 648 с.
6. Почебут Л.Г., Чикер В. А., 2002. Организационная социальная психология. СПб.: Речь, 302 с.
7. Кунде Й. Уникальность теперь... или никогда. Книга о корпоративной религии / Серия: Книги Стокгольмской школы экономики в Санкт-Петербурге. СПб.: Изд-во: Стокгольмская школа экономики в Санкт-Петербурге, 2005. 362 с.
8. Организационно-экономическая психология: Хрестоматия / Библиотека практической психологии / Сост. К.В.Сельченко. Мн.: Харвест, 2004. 432 с.
9. Шабанова Г.П. Повышение производительности и нормирования труда / Институт проблем предпринимательства, 2010. URL: <http://www.iprrou.ru>

10. Понятие оборотных средств предприятия и их нормирование / Справочник экономиста. 2004. № 1. URL: <http://www.profiz.ru>
11. Аксеновская Л. Н. Ордерная модель организационной культуры. Изд-во: Академический проект, Трикста, 2007. 304 с.
12. Марасанов Г. И. Психология в организационном консультировании Издательство: Когито-Центр, 2009. 368 стр.
13. Организационная психология / сост. и общая редакция Л.В. Винокурова, И.И. Скрипюка. (Серия «Хрестоматия по психологии»). СПб.: Питер, 2000. 512 с: ил.
14. Дафт Р. Теория и практика организации для психологов и экономистов / Серия: Психология — лучшее. СПб.: Прайм-Еврознак, 2009. 384 с.
15. Кабаченко Т.С. Психология управления: Учебное пособие. Российское педагогическое агентство. М., 1997. 323 с.

*Мария Владимировна БОГДАНОВА —
доцент кафедры клинической
и юридической психологии
Института психологии, педагогики,
социального управления
Тюменского государственного университета,
кандидат психологических наук
bogdanova-mv@yandex.ru*

УДК 159.98

СТРЕСС И СТРЕСС-МЕНЕДЖМЕНТ В ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

STRESS AND STRESS-MANAGEMENT IN BUSINESS ACTIVITY

АННОТАЦИЯ. Рассматриваются актуальные вопросы психологического здоровья и стрессоустойчивости предпринимателей: проблема диагностики стресса, ведущие факторы стресса, взаимосвязь стрессоустойчивости и различных аспектов предпринимательской деятельности. Даются рекомендации по эффективному стресс-менеджменту.

SUMMARY. The topical questions of psychological health and stress tolerance of businessmen are considered: the problem of stress diagnostics, the leading factors of stress, the interrelation of stress tolerance and various aspects of business activity. Certain recommendations for effective stress-management are offered.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА. Стресс, предприниматель, психологическая защита, копинги, стресс-менеджмент.

KEY WORDS. Stress, businessman, psychological defence, coping, stress-management.

Российскому предпринимательству как социально-экономическому явлению чуть более 20-ти лет, однако предприниматели выделяются особой социальной группой и, как отмечают многие исследователи [1]; [2]; [3]; [4], обладают определенными специфическими психологическими характеристиками:

— способностью ставить цели и достигать их, стратегией активного поиска, умением делать выбор [1];