

# ГЛАВА I

## ПРЕДМЕТ ОРГАНИЗАЦИОННОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ПСИХОЛОГИИ

Организационная социальная психология является разделом прикладной социальной психологии. Чтобы определить ее предмет, необходимо исходить из определения предмета социальной психологии. Для определения предмета науки нужно четко разделять понятия «предмет» и «объект» науки. Объект науки - это те реальные явления, которые исследует данная наука. Социальная психология изучает три вида объектов: 1) личность в социальной среде; 2) малые группы и организации; 3) большие социальные группы. Предмет науки - это то ключевое понятие, вокруг которого строится весь понятийный аппарат науки. Ключевым в социальной психологии является понятие общения. Общение порождает такие феномены, как восприятие и понимание людьми друг друга, подражание, внушение, убеждение, лидерство и руководство, сплоченность и конфликтность и пр. Общение бывает формальным (деловым) и неформальным (дружеским), непосредственным и опосредованным (например, технически). В результате общения складываются социально-психологические особенности личности, формируются структура и динамика малых и больших групп. Социальные психологи изучают общение в малых группах - внутригрупповое и межгрупповое; общение на личностном уровне - внутриличностное и межличностное; общение в больших группах - воздействие средств массовых коммуникаций на развитие и становление личности, на протекание социальных процессов, на формирование общественного мнения и пр.

Понятие общения оказывается центральным, ключевым и в организационной социальной психологии. Предмет организационной социальной психологии - это влияние процесса общения на профессиональную деятельность людей, и прежде всего на повышение производительности их труда. Специфика общения в организационных условиях состоит в том, что общение является не основной, а сопутствующей, вспомогательной деятельностью. Основным видом деятельности людей в организациях является труд. Общение же может или способствовать, или препятствовать эффективному выполнению людьми своих трудовых функций.

## **§ 1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ ОРГАНИЗАЦИОННОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ПСИХОЛОГИИ**

При анализе социально-психологических явлений в организациях психологи оперируют следующими понятиями: 1) «организация»; 2) «личность работника»; 3) «отношение к труду».

Исследование организации предполагает использование таких понятийных категорий, как структура и функции; динамика организации; социально-психологический климат; причины возникновения и способы разрешения конфликтов; процесс внедрения нововведений. При изучении личности работника применяются такие понятия, как «адаптация работников в организационных условиях»; «личность руководителя» (социально-психологические требования к личности и деятельности руководителей различных рангов - бригадиров, мастеров, менеджеров, директоров); «подбор, расстановка и аттестация персонала в организациях»; «организация профессионального и социально-психологического обучения работников»; «изучение потребностей, интересов, норм, моральных ценностей работников организации». Анализ отношения к труду возможен при использовании таких понятий, как «удовлетворенность трудом» (тип и степень удовлетворенности); «производительность труда»; «трудовая и общественная активность работников»; «дисциплина труда»; «стимулирование труда» (моральное и материальное).

Приведенными понятиями, безусловно, не описывается весь спектр проблем, с которыми сталкивается практический психолог, работающий в организациях. Вместе с тем именно они представляют собой

основные социально-психологические факторы, имеющие место в системе организации. Центральная проблема организационной социальной психологии состоит в изучении влияния социально-психологических факторов на повышение эффективности труда. В этом плане социальные психологи концентрируют свое внимание на двух вопросах: какие социально-психологические факторы оказывают наиболее существенное влияние на эффективность труда и каким образом они влияют на нее. То есть стоит задача выяснить степень и направленность влияния социально-психологических факторов, установить, какие именно факторы повышают эффективность, а какие понижают. С учетом этого основного вопроса - вопроса об эффективности труда - мы и будем рассматривать все проблемы организационной социальной психологии.

## **§ 2. МЕСТО И РОЛЬ ПСИХОЛОГА В ФИРМЕ**

Работающий в организации психолог может занимать одну из двух позиций: 1) «внешнюю» - психолога-консультанта и исследователя (в качестве примера можно привести работу по заказу различных фирм, чаще всего связанную с оценкой и аттестацией персонала, изучением психологического климата, разрешением конфликтных ситуаций, обучением персонала и т. д.); 2) «внутреннюю» - практического психолога, работающего непосредственно в организации. Эти позиции различаются между собой и по содержанию, и по структуре деятельности. Например, позиция психолога-консультанта и исследователя предполагает возможность нейтрального подхода к решению многих и особенно кадровых задач, но одновременно нередко возникают проблемы из-за недостаточного знания реальных организационных ситуаций, невозможности сразу же определить глубинные причины и условия возникновения какого-либо явления или процесса. Описанная позиция в полной мере представлена в деятельности многочисленных современных консалтинговых компаний, действующих на рынке труда, оценки и подбора персонала, осуществляющих рекрутинговые услуги. Вторая позиция также, наряду с несомненными плюсами (например, доскональное знание организационной и кадровой ситуации и возможность профилакти-

ки конфликтов), имеет и свои минусы (при длительной работе на предприятии часто происходит снижение статуса психолога до статуса члена коллектива, переход к позиции «коллективной жилетки», к которой обращаются сотрудники по любому поводу). Занимая вторую позицию, психологи чаще всего работают в структуре отдела кадров, отделов обучения, в качестве заместителя директора по персоналу. В решении многих вопросов они взаимодействуют и с другими специалистами фирмы — социологами, гигиенистами, юристами, экономистами.

Практический психолог в организации выполняет несколько функций.

*Исследовательская* (экспертная) функция. Психолог собирает специальную информацию о психологических механизмах поведения человека в многообразной и сложной системе организационных отношений. Главным является изучение группы и отдельного человека как субъектов труда. Исследуется, как правило, не теоретическая проблема, а конкретная ситуация. Тем не менее методологические требования к проведению такого рода прикладных исследований не могут быть снижены: обязательно должны быть сформулированы гипотезы исследования, выбраны методы и методики, подобраны измерительные инструменты, зафиксированы и обработаны все результаты, проведен их анализ и оформлен отчет.

Эксперт - это специалист в какой-либо области, в определенной сфере, дающий заключение при рассмотрении какого-либо вопроса, в нашем случае при рассмотрении организационных ситуаций.

Он вступает в дело тогда, когда нечто уже произошло и необходимо дать оценку происшедшему (например, создание организации с определенной структурой или результаты ее изучения, внедрения инноваций различного типа, конфликты и т. д.).

Большое значение для принятия экспертного заключения имеет авторитетность эксперта, которая определяется кредитностью к той области знания, которую он представляет (а именно организационной психологии), кредитностью эксперта (организация, которую он представляет, степень, звание, должность, опыт и др.), личными отношениями доверия—недоверия между экспертом и заказчиком, во многих случаях оказывающимися главными.

Следует отметить, что ответственность эксперта за качество экспертного заключения является и полной и ограниченной. Это означа-

ет, что исследователь отвечает за обоснованность и соответствие своего заключения современному уровню психологических знаний в области организационной (индустриальной) психологии, но он, однако, не несет ответственности за конкретные решения руководства организации или заказчика, принятые на основе экспертного заключения. Основная задача экспертной оценки не склонить заказчика экспертизы к определенным решениям и шагам, а учесть анализ предметной ситуации, проведенный специалистом. Именно поэтому экспертное заключение должно быть понятным и локализованным (указывающим на границы точности и компетентности эксперта).

*Консультационная функция.* Психолог консультирует по вопросам оптимального использования личностных и профессиональных возможностей человека (например, при приеме на работу, заполнении вакансий, сокращении кадров). Психолог участвует в проектировании и разработке различных методов управления персоналом, социальным развитием организации, улучшении организации труда и консультирует руководство по этим вопросам.

Особое место занимает персональное консультирование. Необходимость консультирования, как правило, связана с определенной ограниченностью опыта руководства организации в управленческих и психологических областях. Очевидным преимуществом консультанта является возможность самостоятельного, независимого видения ситуации. Основным фактором эффективной работы консультанта - его свобода и независимость, которая складывается из финансовой (размер оплаты и ее надежность), административной (консультант не подчиняется клиенту) и эмоциональной составляющих. Консультирование, как правило, невозможно без исследовательской проработки и принятия экспертной позиции.

Консультанты могут быть универсалами или специалистами по отдельным проблемам (например, психологической диагностике личности руководителей организации, инновациям, управлению и т. д.).

Психолог-консультант придерживается позиции нейтралитета, беспристрастности и невмешательства в конфронтацию и борьбу, которая может существовать в организации, что обеспечивает объективный и неискаженный анализ взаимоотношений и ситуаций. В связи с этим большое значение приобретает профессиональная этика психолога.

*Педагогическая и просветительская функции.* Эти функции связаны с огромным интересом всех без исключения людей к проблемам психологии, желанием получить психологические знания, потребностью в решении личных проблем. «Учитель» передает специальные психологические знания, которые они могут творчески использовать для эффективной организации собственной деятельности. Если эксперт анализирует, консультант -рекомендует и советует, то учитель -приобщает, повышает уровень психологических знаний у окружающих.

Функции организационного психолога определяют конкретные задачи его работы в организации, которые могут быть представлены тремя категориями.

I. Работа с персоналом:

- оценка персонала в целях найма, аттестации и перемещения (изучение и фиксация деловых, профессиональных качеств, способностей);
- профессиональная ориентация и консультирование;
- социально-психологическое обучение персонала и повышение квалификации сотрудников;
- ускорение процессов адаптации работников в организации -взаимодействие руководителя с подчиненными.

II. Организация труда:

- аттестация должностей, включенных в штатное расписание (описание должностных обязанностей, составление профессиограмм, должностных инструкций);
- изучение условий труда, организации рабочих мест;
- анализ личности работника в системе организации (изучение отношения к труду, удовлетворенности трудом, мотивации и стимулирования труда, безопасности труда).

III. Организационное управление и социальное планирование:

- социально-психологическое обеспечение внедрения нововведений и реорганизации;
- формирование групповых норм, морали, организационной культуры;
- профилактика и разрешение конфликтов;
- контроль за состоянием социально-психологического климата в коллективе, его совершенствование и оздоровление;
- создание «команды»;
- повышение дисциплины труда;

- лояльность по отношению к организации.

Все перечисленные задачи традиционно решались практическими психологами на отечественных предприятиях. Дополним этот список перечнем задач, которые отмечаются в современной зарубежной психологической литературе:

- введение нового работника в курс дел в организации. Психолог беседует с новичком об истории фирмы, о его роли в выполняемой работе, знакомит с начальством, традициями организации;

- решение вопросов о профессиональном обучении и повышении квалификации работников. Психолог принимает решение о том, кого учить (кто и в какой учебе нуждается), чему учить, как учить, как стимулировать и оценивать результаты учебы и ее влияние на эффективность труда;

- оценка трудового вклада работников. Психолог осуществляет периодическую оценку труда каждого сотрудника и его соответствие получаемой заработной плате. Типичными пунктами оценки являются: а) качество работы; б) количество работы; в) физическая и морально-психологическая надежность сотрудника; г) степень заслуженного доверия; д) склонность к сотрудничеству с администрацией;

- разработка средств поддержания дисциплины и эффективных приемов поощрения и наказания сотрудников;

- участие в разборе жалоб, посредничество в переговорах рабочих и профсоюзов с администрацией, социально-психологическое обеспечение переговорного процесса в ситуации конфликта;

- участие в организации системы коммуникаций в организации (выбор и сравнительная оценка различных средств коммуникаций, анализ содержания и доходчивости информации);

- организация предпринимательской пропаганды и рекламы, изучение рыночного спроса (маркетинг);

- улучшение организации труда (уменьшение монотонии, создание эстетической среды в организации);

- частные психологические консультации управляющих. Перечень задач, которые приходится решать психологу в фирме, может быть расширен в связи с конкретными проблемами той или иной организации.

\* \* \*

Итак, предметом организационной социальной психологии является влияние процесса общения на профессиональную деятельность людей, и прежде всего на повышение эффективности их труда. Центральная проблема организационной социальной психологии состоит в изучении влияния социально-психологических факторов на повышение эффективности труда. Испытываемые российскими организациями в настоящее время трудности предъявляют к работе психологов повышенные требования. Поэтому проблемы, которыми приходится заниматься психологам в организации, сложны и трудоемки. Разрешение этих проблем требует от психолога достаточной профессиональной подготовки и владения широким арсеналом психологических методов исследования и воздействия на личность работника.

### **Контрольные вопросы**

1. Что является предметом организационной социальной психологии?
2. С какими социально-психологическими проблемами сталкивается психолог в организации?
3. Какие функции выполняет практический психолог?

### **РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА**

- Введение в практическую социальную психологию / Под ред. Ю. М. Жукова, Л. А. Петровской, О. В. Соловьевой. М., 1996.
- Величко А., Подмарков В. Социолог на предприятии. М., 1976.
- Подмарков В. Г. Введение в промышленную социологию. М., 1973.
- Промышленная социальная психология / Под ред. Е. С. Кузьмина, А. Л. Свенцицкого. Л., 1982.
- Социология труда/Под ред. Н. И. Дряхлова, А. И. Кравченко, В. В. Щербины. М., 1993.