А. А. Грачев

ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ В ОРГАНИЗАЦИОННО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОМ ИССЛЕДОВАНИИ

Психологическое проектирование рассматривается как компонент прикладного психологического исследования. Определяется специфичность прикладного исследования, ориентированного не на описание объекта, а на управление. Обсуждаются позиции психолога, осуществляющего прикладное исследование в социальной организации; обосновывается значимость гуманистической позиции в психологическом проектировании. Отмечается значимость взаимодействия психолога с другими специалистами в процессе организационного проектирования и особая актуальность психологического проектирования для прогрессивных организаций.

A. Grachov

PSYCHOLOGICAL DESIGNING IN ORGANISATIONAL AND PSYCHOLOGICAL RESEARCH

Psychological designing is considered as a component of applied psychological research. Specificity of applied research focused not on the description of an object, but on management is defined. Positions of a psychologist carrying out applied research in a social organisation are discussed; the importance of a humanistic position in psychological designing is proved. The author of the article marks the importance of interaction of a psychologist with other experts during organisational designing and special urgency of psychological designing for progressive organisations.

Анализ содержания современной психологии позволил В. Н. Панферову выделить в ней три основные области – **академическую психологию**, которая обеспечивает психолога концепциями основных форм психической организации человека, **при-**

кладную психологию, которая направлена на усовершенствование условий предметно-практической деятельности людей посредством организации среды жизнедеятельности и **практическую психологию**, которая ставит своей целью непосредственную психологическую поддержку и помощь[1].

В методологии науки признается специфичность исследований[2], направленных на изменение жизни, на проектирование[3]. В соответствии с этим прикладное исследование, в отличие от академического, использует язык не описания, а управления, то есть прикладная исследовательская программа направлена на преобразование действительности на основе определенных критериев эффективности.

Такую точку зрения можно встретить в работах, обсуждающих методы психологии. Так, В. В. Новиков и Ю. М. Забродин разделяют эти методы на научно-исследовательские, связанные с добыванием знаний, и научно-практические, ориентированные на применение этих знаний через управление явлениями[4]. В этой связи В. М. Аллахвердов считает, что основным критерием обоснованности практического метода выступает не критерий истинности, а критерий эффективности[5]. Такой же подход характерен и для современной организационной психологии. Так, Л. Джуэлл читает, что в рамках организационной психологии существуют две психологии – научная и прикладная, ориентированная на решение практических проблем[6]. И К. Арджирис различает теории описания и управления, имея в виду, что последние направлены на созидание[7]. Сходную точку зрения демонстрирует и А. Н. Занковский, который, обсуждая типы исследований в организационной психологии, разделяет их на фундаментальные и прикладные, отмечая то, что прикладные исследования направлены на решение практических задач[8]. Более того, в организационной психологии сложилась система методов организационного развития, включающая в себя две подгруппы методов – методы организационной диагностики и методы вмешательства (интервенции), которые по своей сути являются методами управления организацией[9].

Те же тенденции проявляются и в социальной психологии. Так, обсуждая специфику практической социальной психологии, А. И. Донцов, Ю. М. Жуков и Л. А. Петровская видят ее отличие от академической в направленности на решение проблем клиента и заказчика[10].

При таком подходе может возникнуть иллюзия того, что академическое и прикладное исследования принципиально различаются по используемым понятиям и методам. Однако существует общее для академических и прикладных психологов поле – это общая в своей основе *научная картина мира*[11]. Эта картина, с одной стороны, систематизирует теории и факты, существующие в рамках данной научной дисциплины, а с другой – служит основанием для построения исследовательских программ.

Таким образом, прикладной психолог в идеале должен владеть двумя научными языками – описания (академическим) и управления (прикладным, практическим), имея в виду, что его основной язык – язык управления. При этом он должен иметь в виду, что решение задач управления всегда связано с проблемой эффективности. Однако, несмотря на то, что большинство исследователей признает важность разработки методов, реализованных на языке управления и ориентированных на человека, разработанность таких методов в современной прикладной психологии все-таки недостаточна.

Решая задачу управления, практико-ориентированный психолог должен определиться с критериями эффективности. На практике эта проблема выступает как проблема позиции психолога, которая проявляется в его выборе клиента – субъекта, чьи интересы психолог считает основными. В этом отношении можно говорить о

социоцентрическом и *антропоцентрическом* подходе к человеку.

Социоцентрический подход рассматривает человека с точки зрения требований социальной системы (прежде всего, социальной организации), в антропоцентрическом же сама социальная система понимается как среда жизнедеятельности человека.

Пожалуй, наиболее очевидным на сегодняшний день для психологии является социоцентрический подход. С одной стороны, он реализуется в инженерной психологии как проблема учета и согласования человеческого фактора в системах «человек – техника» (об этом в связи с определением понятийного аппарата организационной психологии говорит С. К. Рощин[12]. С другой стороны, в социологии (а затем и в психологии) используется понятие статуса, которое характеризует требования социальной организации к человеку, представленные в виде набора его прав и обязанностей. В частности, социоцентрический подход реализуется в понятии социализации, когда она понимается как процесс присвоения индивидом социальных норм и ценностей.

Общая позиция по отношению к человеку в соответствии с социоцентрическим подходом заключается в решении двух основных вопросов: а) каовы организационные требования к человеку, переведенные на язык психологических понятий, б) каковы технологии, обеспечивающие соответствие человека организационным требованиям. Психолог, решающий эти вопросы, руководствуется главным показателем – организационной эффективностью (увеличение производительности труда, улучшение работы того или иного подразделения и прочее за счет повышения работоспособности, уменьшения конфликтности, оптимального подбора на рабочие места, производственного обучения и т. д.). Именно такую позицию К. Аргирис считает характерной для традиционной промышленной психологии[13].

Антропоцентрический подход в организационной психологии представлен менее очевидно, чем социоцентрический. Прежде всего он реализуетя при решении вопроса о том: а) какие возможности предоставляет организация для удовлетворения жизненных интересов ее членов и б) как привести организационные условия в соответствие с этими жизненными интересами. Такой подход в первую очередь реализуется в рамках гуманистической психологии и предполагает построение социальной среды жизнедеятельности на основе гуманистических критериев. Так, Э. Фромм, обсуждая проблему построения общей гуманистической науки, говорит о том, что она нужна как основа для «Прикладной Науки и Прикладного Искусства Социальной Реконструкции»[14], а Ф. Херцберг предлагает реорганизовать промышленные предприятия таким образом, чтобы они позволяли человеку реализовать свои возможности, найти в своей работе смысл жизни[15].

Антропоцентрический подход заявляется и в применении к организационному развитию. Так, на основе анализа многочисленных исследований последних лет Д. Аустин и М. Бартунек[16] делают вывод о том, что современный психологический подход к организационному развитию состоит в усилении роли гуманистической составляющей этого развития.

Однако реализация антропоцентрического подхода в науке и практике сдерживается, по крайней мере, двумя причинами: а) социальный заказ на этот подход в нашем обществе, несмотря на его декларирование, все-таки выражен слабо, б) современная психология (и отечественная, и зарубежная) пока не имеет достаточно разработанной модели жизненных интересов человека – такой модели, которая могла бы составить основу антропоцентрического подхода. Очевидно только то, что в основе рабочей модели должно находиться такое представление о человеке, которое бы заключало в себе основные детерминанты его

жизни. Именно из этих детерминант и должны выводиться критерии эффективности, используемые при организации прикладного психологического исследования, а затем – в реальном управлении.

В связи с проблемами прикладного психологического исследования Б. Ф. Ломов выделяет особый вид профессиональной деятельности психолога – проектную деятельность. Он связывает этот вид деятельности с проектированием социотехнических систем и новых видов профессиональной деятельности[17]. Ю. М. Забродин, обсуждая перспективы психологии, связанные с развитием конструктивного подхода, наряду с другими функциями психологии, выделяет проектировочную[18]. При этом В. В. Новиков и Ю. М. Забродин утверждают, что психологическое проектирование направлено на определение проблем и формирование идеального объекта. Важное замечание, которое делается В. В. Новиковым и Ю. М. Забродиным относительно реальной практики проектирования, состоит в том, что при проектировании условий жизни, отношений, технологий, орудий труда и прочее психолог должен взаимодействовать со специалистами других областей знаний.

Таким образом, общим для прикладных и практических психологов (так же, как и всех социальных инженеров) будет то, что они осуществляют свою деятельность на языке не описания, а управления. А основной формой их деятельности можно считать **социальную технологию,** которая выступает формой **социального управления.** При этом социальную технологию можно понимать как *совокупность операций, обеспечивающую решение определенной задачи социального управления – задачи перевода социальной организации в заданное состояние.*

Можно выделить несколько **этапов проектирования социальной технологии:**

1. Формулировка (или уточнение) цели социального управления: а) постановка проблемы, связанной с удовлетворением жизненных интересов членов организации, б) определение эталона на языке конечного результата, в) диагностика реального состояния системы (человека, среды и/или ситуации жизнедеятельности) на языке эталона, г) определение рассогласования между эталоном и реальным состоянием, д) постановка цели с учетом реальных возможностей ее достижения (включая описание конечного состояния) и определение критериев достижения цели.

2. Проектирование совокупности исполнительских операций, которые собственно и составляют социальную технологию, включает в себя определение: а) набора действий, обеспечивающих перевод системы в конечное состояние и б) лиц, ответственных за исполнение каждого действия.

3. Проектирование операций контроля и оценки результатов включет в себя определение: а) показателей, позволяющих контролировать исполнительские операции и оценивать полученные результаты и б) лиц, осуществляющих контроль и оценку.

Важно отметить, что в реальной практике проектирования может быть выполнена не вся технология, а ее часть – к примеру, определение эталона. Это частичное проектирование может иметь смысл с учетом того, что в проектирование включены члены организации как активные субъекты, которые могут принимать управленческие решения в ситуациях неопределенности.

Деятельность в области социальной инженерии принципиально отличается от инженерии технической тем, что социальное проектирование и разработка социальных технологий в обязательном порядке должны основываться на активности самих членов организации. В этой связи актуальна задача подготовки рядового работника к психологическому проектированию.

При таком понимании социального управления и, соответственно, социальной технологии ясно, что их разработка лежит в основе не только организационной пси-

хологии, но требует особой прикладной отрасли знания – *социальной инженерии*, актуальность которой отмечается многими исследователями. Эта отрасль знания в настоящее время слабо дифференцирована, что связано в первую очередь с недостаточной социальной востребованностью антропоцентрического подхода.

Пока сложно отнести тот или иной компонент социального управления в ведение определенной науки (прежде всего, социологии и психологии) и, соответственно, четко определить область организационной психологии. Можно лишь заметить, что, во-первых, психолог может включиться в разработку социальной технологии на том или ином этапе – в зависимости от содержания задачи социального управления. При этом содержание психологического проектирования в значительной степени будет составлять разработка социальных технологий, выполненных на языке жизненных интересов человека, а это, в свою очередь, побуждает определить операциональную модель жизненных интересов и наметить отвечающую ей совокупность социальных технологий.

Далеко не все организации в лице их руководителей готовы к участию психолога в проектировании. Так, К. Аргирис, анализируя опыт взаимодействия психологов с руководителями, говорит о том, то руководители старого типа, как правило, выступают против участия психолога в проектировании работ, структуры организации, системы контроля, взаимоотношений топменеджеров. Лишь прогрессивные организации готовы включить психолога в проектирование.

Такие организации занимают все большее место в современном обществе. Так, В. Л. Иноземцев считает, что постиндустриальное общество, основу которого составляет производство информации, знаний, наукоемкого продукта, предъявляет соответствующие требования к работнику. В результате ядром современной организации является высококвалифицированный, креативный, самостоятельный работник, а стремление человека к реализации своего творческого потенциала становится основным ресурсом развития общества[19].

Обсуждая перспективы развития современных организаций, Й. Риддерстрале и К. Нордстрем демонстрируют сходные взгляды. Они считают, что основу современной инновационной организации составляет высококомпетентный работник[20]. Поэтому Д. Равен, обсуждая результаты проведенных им исследований, приходит к выводу о том, что «самой актуальной задачей для современного общества становится выявление и развитие управленческих способностей и адекватных представлений, а также разработка процедур управления сложными организациями, персонал которых состоит из людей, стремящихся к самоактуализации»[21].

В этой связи П. Дракер, обсуждая современные прогрессивные организации, отмечает, что основной работник в них – это работник – носитель знания. А это превращает организацию в организацию для работника, а не наоборот[22].

Одна из характерных особенностей в развитии организаций – рост требований к интеллектуальной составляющей организации на всех ее уровнях. В этой связи Ф. Лютенс заявляет, что в организациях будущего сети специалистов заменят иерархию отношений «руководитель – подчиненный», рабочие – носители знания придут на смену рабочим-сборщикам, горизонтальное разделение труда вытеснит вертикальное. В таких условиях качество продуктов и услуг будет определяться в первую очередь человеком[23].

Как видно, такое представление об организациях и о человеке в организации в значительной степени соответствует основным позициям гуманистической психологии. Особое внимание при этом следует обратить на то, что прогрессивные организации стремятся удовлетворить не только первичные интересы человека, но и интересы более высокого порядка.

Такие же тенденции характерны и для российских организаций. Так, Ю. Е. Благов, проводя анализ отношения к социальной ответственности российских компаниях, приходит к выводу о том, что корпоративная социальная ответственность может трактоваться и как элемент конкурентной стратегии, рассматриваемой в рамках отраслевой концепции, и в качестве самостоятельной концепции стратегического управления»[24].

Таким образом, для психологического проектирования организаций значимо то, что характерной особенностью прогрессивных организаций, выступающих в качестве эталона, является их двунаправленность – не только на производство, но и на человека. Более того, М. Мескон, М. Альберт и Ф. Хедоури считают, что основная особенность прогрессивных компаний состоит в ориентации именно на людей[25]. И психолог должен быть готов к участию в проектировании таких организаций, что требует владения как соответствующей моделью человека, в основе которой лежит представление о его жизненных интересах, так и методами, обеспечивающими психологическое проектирование.

ПРИМЕЧАНИЯ

[1] *Панферов В. Н.* Психология – профессия XXI века. – СПб., 1999.

[2] *Бунге М.* Философия физики. – М., 2003.

[3] *Поппер К.* Логика и рост научного знания. – М., 1983.

[4] *Новиков В. В., Забродин Ю. М.* Психологическое управление. – М., 1992.

[5] *Аллахвердов В. М.* Сознание как парадокс. – СПб., 1999.

[6] *Джуэлл Л.* Индустриально-организационная психология. – СПб., 2001.

[7] *Арджирис К.* Организационное научение. – М., 2004.

[8] *Занковский А. Н.* Организационная психология. – М., 2002.

[9] Handbook of industrial and organizational psychology. – Chicago, 1976.

[10] Введение в практическую социальную психологию. – М., 1994.

[11] *Степин В. С., Горохов В. Г., Розов М. А.* Философия науки и техники. – М., 1999.

[12] *Рощин С. К.* Некоторые методологические проблемы психологии организации и управления на Западе // Методология и методы социальной психологии. – М., 1977.

[13] *Argyris C.* Problems and New Directions for Industrial Psychology // Handbook of Industrial and Organizational Psychology. – Chicago, 1976.

[14] *Фромм Э.* Иметь или быть? – М., 1986.

[15] *Herzberg F.* Work and the Nature of Man. – London, 1974.

[16] *Austin J. R., Bartunek J. M.* Theories and practices of organizational1 development // Handbook of Industrial and Organizational Psychology. – N. Y., 2003.

[17] *Ломов Б. Ф.* Вопросы общей, педагогической и инженерной психологии. – М., 1991.

[18] *Забродин Ю. М.* Психология личности и управление человеческими ресурсами. – М., 2002.

[19] *Иноземцев В. Л.* Современное постиндустриальное общество: природа, противоречия, перспективы. – М.: Логос, 2000.

[20] *Риддерстрале Й., Нордстрем К.* Караоке-капитализм. Менеджмент для человечества. – СПб.: Стокгольмская школа экономики, 2004.

[21] *Равен Дж.* Компетентность в современном обществе: выявление, развитие и реализация. – М.: Когито-Центр, 2002.

[22] *Дракер П. Ф.* Они – не наемные работники, они – люди // Российский журнал менеджмента. – 2006. – Т. 2. – № 2. – С. 155–166.

[23] *Лютенс Ф.* Организационное поведение / Пер. с англ. – М.: ИНФРА-М, 1999.

[24] *Благов Ю. Е.* Концепция корпоративной социальной ответственности и стратегическое управление // Российский журнал менеджмента. – 2004. – № 3. – С. 17–34.

[25] *Мескон М. Х., Альберт М., Хедоури Ф.* Основы менеджмента. – М.: Дело ЛТД, 1994.