

ПЕДАГОГИКА

(шифр научной специальности: 13.00.08)

УДК 37

А.В. Шорина

Саратовский социально-экономический институт

филиал Российского экономического университета имени Г.В. Плеханова

г. Саратов, Россия

ms.shorina@list.ru

ПРОБЛЕМА НЕОБХОДИМОСТИ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ СЛУЖБЫ В ОРГАНИЗАЦИИ И ЗНАЧЕНИЕ СФОРМИРОВАННОСТИ РЕФЛЕКСИВНЫХ УМЕНИЙ У ЕЕ СОТРУДНИКОВ

**[Anna V. Shorina Problem of the functioning
of a professional psychological service necessity in an organization
and the value of the reflexive skills of its employees]**

Самая главная формула успеха – знание, как обращаться с людьми.

Теодор Рузвельт

Хороший психолог легко введет тебя в свое положение.

Карл Крау

It is considered the question of the need for the functioning of the psychological support of organizations, the content of the main directions of the psychological work of an organizational psychologist: psychodiagnostic, psychocorrective and developmental, educational and advisory directions, the importance of reflexive skills of the staff and the leader for the successful functioning of the organization, the description of some group methods, contributing to the formation of reflective skills of the organization's personnel. Formed reflexive skills are necessary for a conscious attitude towards their professional activities; on its basis, it monitors and controls professional activity, which helps to overcome stereotypes and motivates correction, personal and professional development, creates conditions for independent creativity, allows successfully experimenting, planning the way of self-development, forms a methodological culture for changing oneself and practice.

Key words: reflection, reflexive skills, reflective activity, psychological service, personnel work.

Неуклонно увеличивающаяся интенсивность профессиональной деятельности и повышение требований к сотрудникам заставляют руководителей организаций обращаться к знаниям и опыту, накопленным психологической наукой и практикой. Часто психолог в глазах обывателей вызывает некоторые опасения и видится человеком таинственным, наделенным особыми способностями. Образ психолога в сознании населения предстает достаточно искаженным. У рядовых работников слово "психолог" ассоциируется с бесконечной и утомительной чередой собеседований и тестирований, результаты которых в дальнейшем будут являться «компроматом» на них у начальства. Даже руководители ощущают некоторый дискомфорт, общаясь с человеком, который умеет считывать их мысли и эмоции [20].

Интерес руководителей к психологии неслучаен, так как именно в этой области можно найти ответы на многие насущные вопросы, связанные с организационно-управленческими феноменами, коммуникативными процессами и явлениями [20]. Руководители осознают, что стимулирование персонала в организации должно строиться с учетом личностных особенностей сотрудников, а при подготовке к серьезным переговорам с важным партнером нужно не только ориентироваться в сложном процессе переговоров и четко представлять его структуру и этапы [10, с. 385], но и уметь распознавать манипулятивные приемы психологического характера или психологические уловки и своевременно противостоять соответствующим технологиям и грамотно выстраивать стратегию защиты против них. Знание людьми глубинных оснований различных видов общения – неременное условие их эффективной деятельности [16, с. 139]. Эффективное ведение деловых переговоров требует профессиональной подготовленности сторон, чему способствует как реальный опыт участия в переговорах, так и освоение технологии и психологии переговорного процесса на основе профессиональной психологической литературы, включающей в себя актуальные достижения переговорной практики [10, с. 385]. От руководителей требуется не только быть компетентным в собственной деятельности, но они должны использовать подходы, базирующиеся на понятиях профессиональной компетентности, для улучшения работы сотрудников [3, с. 136].

В современном обществе признается приоритетным представление ценности человека как личности и как профессионала, в связи с чем и возрас-

тают требования к профессиональному саморазвитию, к уровню интеллектуального развития, формированию готовности к дальнейшему совершенствованию [9, с. 106]. Самосовершенствование, основанное на умении учиться, является основополагающим в любой профессии [15, с. 81].

В последнее время становится все больше организаций и предприятий, которым необходима профессиональная психологическая служба, что приводит к появлению новых штатных единиц психолога. Круг задач, которые решает психолог в рамках организации, весьма разнообразен и серьезен.

Одной из главных задач психолога в работе с персоналом является отработка процедуры профессионально-психологического отбора персонала, создание резерва на внутреннее выдвижение, участие в планировании карьеры. Оценка профессиональной пригодности и компетентности сотрудников. Это осуществляется путем описания личностных качеств сотрудников. Определение возможностей и границ роста и саморазвития для сотрудников организации, развитие их мотивации. Участие психолога необходимо для выявления мотивации, потребностей для изменения системы материального стимулирования, в работе по уменьшению скрытого сопротивления сотрудников. Помимо этого, психолог работает над анализом текущей ситуации в связи со структурными преобразованиями. Немаловажную роль играет выявление факторов, которые препятствуют возникновению и развитию конфликтов, поскольку конфликты наносят огромный ущерб организации. Если же конфликт возник, специалист направляет все усилия на его разрешение, учитывая интересы не только каждой личности, но и влияние конфликта на климат всего коллектива. Большое внимание в последнее время уделяется не только теоретическому анализу конфликтов, их типов, структуры, но и выбору психотехник коммуникативного поведения, которые эффективно уменьшают уровень конфликтности в общении. Лучшими советчиками в выборе той или иной стратегии конфликтного поведения или психотехники являются знания, практика и стремление конструктивного решения проблем, а также этичное отношение к партнеру в сочетании высокой культуры делового общения [10, с. 354]. Таким образом, «конструктивность конфликта во многом обусловлена конфликтологической компетентностью» как психолога, так и руководителя [11, с. 53].

Типичными задачами, решаемыми в организации, являются: обозначение требований разных профессий к индивидуальным психологическим характеристикам личности и рекомендации в ее профориентации; работа над анализом текучести кадров, исследование причин недостатков профессионального обучения, составление рекомендаций по рационализации рабочих мест с учетом индивидуальных особенностей сотрудника, создание кабинета психологической разгрузки; исследование причин утомления и разработка рекомендаций по его минимизации; анализ психологических причин аварий, травматизма и создание мероприятий по повышению уровня безопасности труда; консультирование сотрудников и руководителя организации по личным вопросам, составление рекомендаций по созданию благоприятного психологического климата, а также разработка программ совершенствования организации труда на научно-психологических принципах [8, с. 59].

Деятельность психолога организации осуществляется по классическим направлениям работы психолога-практика: прикладная психодиагностика, психокоррекционная и развивающая работа, психологическое просвещение, психологическое консультирование [8, с. 73].

Диагностика – одно из главных и необходимых направлений, которое не должно становиться самоцелью. Выполняя диагностическую функцию, психолог оценивает профессионально важные качества сотрудников, их соответствие выбранным параметрам для должности в настоящий момент и на перспективу развития личности, так как руководителя интересует потенциал работника, его ожидаемая результативность на новой должности, его устойчивость к стрессам, а также прогноз негативных свойств личности, которые могут проявиться с расширением полномочий. С помощью определенных тестов можно продиагностировать психические познавательные процессы, эмоциональную устойчивость, коммуникабельность, способность работать в команде или общаться с клиентами, наличие управленческого потенциала и сформированность рефлексивных умений, поэтому каждому руководителю важно уметь осуществлять анализ собственной деятельности, а выработанные рефлексивные умения позволяют ему решать эту задачу более продуктивно [18, с. 104], восприимчивость к инновациям, творческий потенциал, социальная активность, готовность к обоснованному риску [14, с. 50]. В своей работе психолог может использовать проективные методики,

в основе которых лежит принцип психологической проекции, согласно которому человек проецирует, т.е. выражает на достаточно неупорядоченном материале (цвета, пятна неопределенной формы и т.п.) свои неосознаваемые или скрывающиеся потребности, комплексы, вытеснения, переживания, мотивы (к примеру, тест цветовых выборов Люшера) [17, с. 94]. Для проведения и обработки психологического тестирования обязательно наличие специального образования, ведь эффективность тестов зависит от квалификации исследователя. Использование непрофессионалом данной процедуры недопустимо, так как может быть нанесен реальный вред работе всего коллектива. Особые требования предъявляются к работе с компьютеризированными тестами. Нужно помнить, что электронное тестирование не может проводиться непосредственно участником подобного испытания, без участия специалиста с психологическим образованием психолога. Неквалифицированное применение таких методик приводит к возникновению у человека ошибочных, искаженных представлений о себе, своих возможностях, часто наносит психотравму. Для предупреждения ошибок необходимы педантичная аккуратность и точность на протяжении всего процесса исследования, строгое, критическое отношение ко всем данным, цифрам, мнениям, взглядам [5, с. 169]. Значительное внимание отводится конфиденциальности результатов обследования [4, с. 147]. Немаловажной задачей практического психолога является грамотный подбор и стандартизация методик профотбора, качественное и своевременное оформление заключений и рекомендаций по проводимым обследованиям.

Следующим направлением в работе психолога является *психокоррекционная и развивающая работа*. Первоочередной задачей этого направления является психологическая профилактика трудностей развития и взаимоотношений сотрудников, т.е. формирование психолого-педагогическими методами условий для адаптации клиентов, предупреждения отклоняющегося поведения, невротических расстройств группы риска, повышении приспособляемости к психотравмирующим воздействиям в стрессовых ситуациях, улучшении микроклимата в семье и коллективе. Методы групповой психокоррекции направлены на формирование коммуникативных и рефлексивных умений, которые являются показателем соответствия специалиста предъявляемым квалификационным требованиям [19, с. 20].

В чем же важность сформированности рефлексивных умений у сотрудников организации? Рефлексия необходима для осознанного отношения к своей профессиональной деятельности; на ее основании осуществляется контроль и управление профессиональной деятельностью, что помогает преодолеть стереотипы и мотивирует коррекцию, личностное и профессиональное совершенствование. Рефлексивные умения связаны с различными формами самоанализа в профессии, способами осмысления и достижения целей и задач. Тем не менее методические аспекты, средства формирования и развития рефлексивного мышления изучаются и применяются на практике в организациях недостаточно широко. Так называемые «рефлексика и рефлепрактика» широко применяются при обучении психологов, и этот опыт необходимо широко использовать и в обучении сотрудников организаций. «Обучение в действии», обучение непосредственно на рабочем месте позволяет не только систематизировать, закрепить знания в области теории и методики обучения, но и способствует осознанному овладению необходимыми рефлексивными навыками, адекватной самооценке профессионального уровня, его совершенствованию [6, с. 58]. Рефлексивная деятельность связана с осознанием сотрудниками своей деятельности, анализом профессиональных мотивов, потребностей в будущем, практических действий и выполнения должностных обязанностей в целом [1, с. 29]. Таким образом, «создание определенной когнитивной карты (образа мира) на основе знаний в образовательных практиках предполагает непрерывающийся процесс развития сознания и интеллекта человека» [2, с. 143]. Такая рефлексивная среда в полной мере способствует личностной включенности обучаемых, коллективному взаимодействию и побуждает к обогащению профессионального и личностного опыта [6, с. 58]. Эффективными методами в этом направлении являются ролевые игры, психодрама, тренинги, групповые дискуссии, деловые игры. Часть сотрудников, у которых не выявлено психологических проблем могут обучаться на лекциях и закреплять необходимые умения в рамках тренинга.

Очень важным направлением в деятельности психолога считается *психологическое просвещение*, где главной задачей является как ликвидация дефицита в психологической информации, которая нужна как руководителю, так и сотрудникам, так и формирование потребности в ее овладении, так как современной информационной культуре, в которой актуализирован навык

универсальной синтетичности, необходим человек-универсал, способный универсально, глобально и рефлексивно мыслящий [7, с. 100]. При проведении просветительской работы целесообразно проводить лекции, семинары, просмотр и обсуждение обучающих фильмов.

Еще одним направлением в работе организационного психолога является *психологическое консультирование*. Оно может проводиться как по запросу клиента, так и по результатам психодиагностики (вопросы кадровой политики, имиджа фирмы, повышения производительности труда, взаимоотношений с партнерами). Важно помнить, что отсутствие рефлексии у клиента не позволят ему справиться самостоятельно с разрешением проблемы, что является фактором, снижающим результативность консультативного процесса. Поэтому «создание условий, способствующих приобретению профессиональных рефлексивных знаний, выработка заинтересованного отношения к рефлексивной деятельности» [12, с. 37], рефлексивного поведения сотрудников организации – важнейшая задача психолога и руководства. Рефлексия создает условия для самостоятельного творчества, позволяет успешно экспериментировать, планировать путь саморазвития, формирует методологическую культуру для изменения себя и практики [13, с. 41].

Взаимодействие с персоналом, работа над проектами, проведение исследований, проведение индивидуального консультирования, организация корпоративного обучения, проведение всевозможных тренингов, учебно-методических семинаров, деловых игр, реализация изменений на предприятии – все это требует высокой психологической компетенции специалиста, которая вносит весомый вклад в процесс и результат работы как руководителя, так и организации в целом. Если прежде руководитель мог сам брать на себя такие обязанности, то сейчас предпочтение отдается психологам, способным более квалифицированно подойти к решению задачи. Понимание, с точки зрения психологии, стратегии развития фирмы, системы мотивации, эффективной индивидуальной работы с людьми, а также сформированные рефлексивные умения – залог успешного функционирования любой организации.

Таким образом, психологическое обеспечение кадровой работы является одновременно и необходимостью, и непременным условием успешной деятельности с сотрудниками и с организацией в целом.

Л И Т Е Р А Т У Р А

1. *Аниканов М.В., Аниканова Н.Г.* Рефлексивная деятельность курсантов военных институтов войск национальной гвардии в процессе обучения // Академия профессионального образования. 2018. № 10.
2. *Балабай С.В.* Ценностное измерение образовательных практик // Вестник Саратовского государственного социально-экономического университета. 2010. № 4 (33).
3. *Барышникова С.Н.* Сущность и содержание процесса формирования коммуникативной компетенции: место и роль в развитии профессиональной компетенции специалиста // Язык и мир изучаемого языка: Сборник научных статей. Саратов, 2017.
4. *Бурлачук Л.Ф.* Психодиагностика: Учебник для вузов. СПб.: Питер, 2006.
5. *Долгова С.Ю.* Межкультурные аспекты научной работы студентов // Наука и общество. 2012. № 1 (4).
6. *Журавлева О.Н.* Теория и практика формирования рефлексивной компетентности педагога: образовательный потенциал технологии Lesson study // Теоретические и практические (методические) аспекты профессиональной подготовки педагогов: компетентностный подход. Ялта, 2018.
7. *Иванова З.И., Антошина Е.С.* Инновационные процессы в образовании прикладной аспект // Актуальные проблемы энергетики АПК. Материалы VIII международной научно-практической конференции. Саратов, 2017.
8. *Истратова О.Н., Посошенко Л.В.* Нормативно-правовая документация практического психолога. Ростов-на-Дону: Феникс, 2008.
9. *Качалова Л.П.* Рефлексивный научный семинар формирования готовности магистрантов к исследовательской деятельности // Мир науки, культуры, образования. 2018. № 3 (70).
10. Психология и этика делового общения: Учебник для бакалавров / Под ред. В.Н. Лавриненко, Л.И. Чернышовой. М.: Изд-во Юрайт, 2012.
11. *Руднева Т.И., Соловова Н.В., Стрекалова Н.Б., Сысоева Е.Ю., Санько А.М., Никулина И.В.* Педагогическое сопровождение инновационной педагогической деятельности // Вестник Самарского университета. История, педагогика, филология. 2016. № 3-1.

12. *Стеценко И.А.* Формирование педагогической рефлексии в системе высшего педагогического образования // *Инновационные проекты и программы в образовании.* 2014. № 4.
13. *Тельтевская Н.В., Шорина А.В.* К проблеме уровней сформированности рефлексивных умений у студентов // *Педагогический журнал.* 2018. Т. 8. № 2А.
14. *Токоякова Т.Е.* Инновации в сфере кадрового обеспечения органов муниципальной власти: правовые аспекты // *Актуальные проблемы права. Материалы IV Международной научной конференции (г. Москва, ноябрь 2015 г.).* М.: Буки-Веди, 2015. URL <https://moluch.ru/conf/law/archive/179/9108/> (дата обращения 27.03.2018).
15. *Ушева Т.Ф.* Становление рефлексивной компетентности педагога в образовательном пространстве вуза // *Вестник Красноярского государственного педагогического университета им. В.П. Астафьева.* 2018. № 3 (45).
16. *Фокеева Ю.А.* Общение как ключевой аспект человеческого бытия // *Проблемы современной лингвистики в контексте антропоцентризма / Под общ. ред. А.А. Зарайского.* Саратов: ССЭИ РЭУ им. Г.В. Плеханова, 2016.
17. *Шевандрин Н.И.* Психодиагностика, коррекция и развитие личности: Учебник для студентов высших учебных заведений. М.: Гуманитарный издательский центр ВЛАДОС, 2001.
18. *Шорина А.В.* Сформированность рефлексивных умений как условие эффективности организационных решений // *Изменяющийся мир: общество, государство, личность. Сборник материалов IV международной научной конференции.* Саратов, 2015.
19. *Шорина А.В.* Рефлексивные умения как образовательный результат // *Глобальный научный потенциал.* 2016. № 7 (64).
20. <http://azps.ru/articles/art15.html2> (дата обращения 27.03.2018).

R E F E R E N C E S

1. *Anikanov M.V., Anikanova N.G.* Reflective activity of cadets of military institutions of national guard troops in the learning process // *Academy of Professional Education.* 2018. No 10.

2. *Balabay S.V.* The value dimension of educational practices // Bulletin of the Saratov State Socio-Economic University. 2010. No. 4 (33).
3. *Baryshnikova S.N.* The essence and content of the process of formation of communicative competence: the place and role in the development of professional competence of a specialist // Language and world of the studied language: Collection of scientific articles. Saratov, 2017.
4. *Burlachuk L.F.* Psychodiagnostics: A textbook for universities. SPb.: Peter, 2006.
5. *Dolgova S.Yu.* Intercultural aspects of the scientific work of students // Science and Society. 2012. No 1 (4).
6. *Zhuravleva O.N.* Theory and practice of formation of the teacher's reflective competence: the educational potential of technology Lesson study // Theoretical and practical (methodical) aspects of teacher training: competence approach. Yalta, 2018.
7. *Ivanova Z.I., Antoshin E.S.* Innovative processes in education applied aspect // Actual problems of the energy sector of the agroindustrial complex. Proceedings of the VIII International Scientific and Practical Conference. Saratov, 2017.
8. *Istratova O.N., Pososhenko L.V.* Regulatory documentation of a practical psychologist. Rostov-on-Don: Phoenix, 2008.
9. *Kachalova L.P.* Reflexive scientific seminar of the formation of readiness of undergraduates to research activities // World of Science, Culture, Education. 2018. No. 3 (70).
10. Psychology and ethics of business communication: A textbook for bachelors / Ed. V.N. Lavrinenko, L.I. Chernyshovoy. M.: Publishing house Yurayt, 2012.
11. *Rudneva T.I., Solovova N.V., Strekalova N.B., Sysoeva E.Yu., Sanko A.M., Nikulin I.V.* Pedagogical support of innovative pedagogical activity // Bulletin of Samara University. History, pedagogy, philology. 2016. No 3-1.
12. *Stetsenko I.A.* Formation of pedagogical reflection in the system of higher pedagogical education // Innovative projects and programs in education. 2014. No 4.

13. *Teltevskaya N.V., Shorina A.V.* To the problem of the level of development of students' reflective skills // Pedagogical Journal. 2018. Vol. 8. No. 2A.
14. *Tokoyakova T.E.* Innovations in the field of staffing of municipal authorities: legal aspects // Actual problems of law. Proceedings of the IV International Scientific Conference (Moscow, November 2015). M.: Buki-Vedi, 2015. URL <https://moluch.ru/conf/law/archive/179/9108/> (appeal date 03/27/2018).
15. *Usheva T.F.* The formation of the reflective competence of the teacher in the educational space of the university // Bulletin of the Krasnoyarsk State Pedagogical University. V.P. Astafieva. 2018. No. 3 (45).
16. *Fokeev Yu.A.* Communication as a key aspect of human existence // Problems of modern linguistics in the context of anthropocentrism / Ed. A.A. Zarai. Saratov, 2016.
17. *Shevandrin N.I.* Psychodiagnostics, correction and personal development: A textbook for university students. M.: Humanitarian publishing center VLADOS, 2001.
18. *Shorina A.V.* The formation of reflective skills as a condition for the effectiveness of organizational decisions // Changing world: society, state, personality. Collection of materials of the IV international scientific conference. Saratov, 2015.
19. *Shorina A.V.* Reflexive skills as an educational result // Global Scientific Potential. 2016. No 7 (64).
20. <http://azps.ru/articles/art15.html2> (appeal date 03/27/2018).

2 апреля 2019 г.