

УДК 159.923

СТАТУС ПСИХОЛОГА В КОНСУЛЬТИРОВАНИИ ОРГАНИЗАЦИИ**Чернов А.Б.***ННОВ ВПО «Институт Дружбы народов Кавказа»,
Ставрополь, e-mail: idnk_kaf.psychology@mail.ru*

Основной поставленной целью является исследование проблемы статуса психолога в консультировании организаций. Понимание статуса психолога связывается с его профессиональной деятельностью в системе формальной структуры организации и рассматривается в контексте эффективности его профессиональной деятельности. Исследования показывают, что единого подхода в контексте успешности психологического консультирования предприятия в зависимости от вовлеченности специалиста в совместную деятельность не существует. Делается заключение о том, что работа консультанта предполагает возможность деятельности в трёх позициях. Две из них – это крайние положения «вертикали», т.е. начальник или подчинённый. Третья соответствует роли так называемого независимого эксперта. Рассматриваются различные модели психологического консультирования: диагностическая, педагогическая и собственно психологическая (личностно ориентированная). Выявляется конкуренция педагогической и психологической модели. Работа специалиста по заранее регламентированным форме и содержанию (обучение, коррекция, просвещение и т. п.) соответствует педагогической модели. Переход к личностно ориентированной модели, предполагающей примат индивидуального развития личности, чаще всего вызывает проблему в консультировании организаций. Выдвигается вопрос о возможности совмещения этих двух статусов консультанта или неоправданности их смешения.

Ключевые слова: психологическое консультирование, организационное консультирование, статус консультанта, модели психологического консультирования

STATUS OF PSYCHOLOGIST IS IN ADVISING OF ORGANIZATION**Chernov A.B.***Institute of Friendship of people of Caucasus, Stavropol, e-mail: idnk_kaf.psychology@mail.ru.*

The main intended purpose is to study the problem of the status of the psychologist in the counseling organizations. Understanding of the status of the psychologist is linked to his professional activities in the formal structure of the organization and is considered in the context of the effectiveness of its professional activities. Studies show that a common approach in the context of the success of counseling company depending on the involvement of a specialist in joint ventures there. It is concluded that the work of the consultant suggests the possibility of activities in three positions. Two of them – it's extreme positions «vertical», ie the boss or subordinate. The third corresponds to the role of the so-called independent expert. Various models of counseling: diagnostic, educational and proper psychological (personality-oriented). Identify competition pedagogical and psychological model. Work specialist pre-regulated form and content (training, correction, education, and so on. N.) Corresponds to the pedagogical model. The transition to student-centered model, which assumes the primacy of the individual personality development, often causing the problem in advising organizations. Raises the question of the possibility of combining these two statuses consultant or unjustified mixing them.

Keywords: psychological advising, organizational advising, status of consultant, models of the psychological advising

Основной целью настоящей статьи является исследование проблемы статуса психолога в консультировании организаций. В виду многозначности понимания категории «статус» в психологии и других гуманитарных дисциплинах следует сразу оговорить, какой смысл данному понятию мы придаём в настоящем исследовании. Это же относится и к понятию «организация», под которым далее мы будем понимать организации любого типа: предприятия, учреждения, профессиональные коллективы и др. Для удобства изложения мы будем использовать данные понятия как синонимичные.

В первую очередь понимание статуса психолога мы связываем с его профессиональной деятельностью в системе формальной структуры организации. Формальная структура организации тра-

диционно рассматривается как юридическая категория, заданная штатным расписанием и подразумевающая систему администрирования, субординации и распределения должностных обязанностей в основной деятельности. Иными словами, речь идет о таких функциях организации, как управление, менеджмент, руководство и подчинение, ответственность и т.п. В этой связи позиция психолога-консультанта предполагает определённое его место в официальной иерархии предприятия или учреждения со всеми вытекающими возможностями или определённым их дефицитом воздействия на отдельных членов коллектива или на группу в целом.

Вторая немаловажная статусная характеристика консультанта может быть следствием его должностного положения или

выступать как самостоятельная единица. В социально-психологическом смысле субординация чаще всего связана с такими феноменами, как распределение власти, влияния и других структурных и динамических характеристик организации как социально-психологической группы. Здесь речь ведётся о воздействии и взаимодействии специалиста в группе, которые осуществляются в зависимости от личностных психологических качеств консультанта, таких, например, как авторитетность, коммуникативность и т.п.

Немаловажным для наполнения конкретным содержанием статуса консультанта организации является его «включённость» в формальную организационную структуру, что предполагает работу в качестве штатного члена коллектива или же временно внешнего приглашённого специалиста для решения определённых задач.

Поскольку мы намереваемся исследовать проблему статуса консультанта организации в контексте эффективности его профессиональной деятельности, то сразу следует сказать, что те статусные характеристики психолога, которые связаны с его личностными особенностями, профессиональной компетентностью и вытекающими из них особенностями психологического влияния и воздействия на индивидуальные и групповые процессы, являются отдельной темой и остаются за рамками излагаемого материала. Здесь же мы не ставим под сомнение профессионализм специалиста и рассматриваем эффективность его действий в зависимости от его иерархического положения в официальной структуре и включённости в структуру организации. Две последние характеристики и являются наполнением в нашем понимании «статуса» консультанта.

Однако одного лишь обсуждения статуса консультанта по отношению к организации недостаточно для выяснения факторов эффективности его работы, что мы намереваемся обсудить далее. Как показывают исследования, единого подхода в контексте успешности психологического консультирования предприятия в зависимости от вовлечённости специалиста в совместную деятельность нет. В некоторых из них данная проблема вообще не обсуждается, в других работах отмечаются положительные и отрицательные моменты той или иной позиции психолога по отношению к консультируемому коллективу.

Л.Г. Почебут и В.А. Чикер пишут о том, что работающий в организации психолог может занимать одну из двух позиций. В одном случае авторы характеризуют её

как «внешнюю» – работу по заказу различных фирм, чаще всего связанную с оценкой и аттестацией персонала, изучением психологического климата, разрешением конфликтных ситуаций, обучением персонала и т.д. Во втором случае – как «внутреннюю» позицию практического психолога, работающего непосредственно в организации [6, с. 11]. Далее авторы говорят, соответственно, о достоинствах и недостатках каждой из позиций: «...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. ...Вторая позиция также, наряду с несомненными плюсами (например, доскональное знание организационной и кадровой ситуации и возможность профилактики 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)» [6, с. 11–12].

М.Ю. Шейнис, исследуя проблему организации психологической службы на предприятии, утверждает, что руководитель психологической службы является штатным работником, осуществляет руководство психологическим обеспечением деятельности предприятия и подчиняется заместителю директора предприятия по кадровым вопросам. Упомянув те случаи, когда психолог работает на предприятии (в организации) как внешний консультант, исследователь отмечает необходимость выполнения специалистом тех же функций [9]. С одной стороны, согласно утверждениям автора, можно определять статус психолога как работника административного уровня с соответствующими полномочиями осуществлять свою деятельность и возможностями влиять на психологические процессы в коллективе. С другой стороны, возникает закономерный вопрос, может ли приглашённый консультант с теми же функциями и задачами выполнять эффективно свою работу, не имея административного ресурса.

В некоторых публикациях, на которые мы обращаем внимание, заданная «встроенность» психолога-консультанта в структуру организации вовсе не обсуждается. Исследуя проблему статуса психолога и проблемы его адаптации к работе в учебном заведении, А.И. Красило и А.М. Новгородцева

отмечают следующее: «Одной из типичных ошибок при адаптации психологов является принятие ими административных функций. Тем самым статус психолога подменяется статусом администратора, который, хотя и может показаться кому-то привлекательным, но фактически зауживает возможности его реального воздействия на коллектив и в случае различного рода манипулятивных игр – что, к сожалению, не редкость в педагогическом коллективе – ставит его в весьма уязвимую позицию. Вхождение психолога в коллектив не означает снятие части ответственности с учителя и администрации за воспитание детей. Такое «облегчение» функций учителя, доходящее иногда до роли «стороннего наблюдателя», является разрушительным и подрывает саму основу работы психолога» [3, с. 4]. Как видно из высказывания авторов, речь ведётся о поиске оптимальной позиции психолога, но «внутри» учреждения.

Описывая организацию психологической службы в образовательном учреждении, Е.И. Изотова также отмечает достаточную регламентированность деятельности психолога, для осуществления которой необходимы административные полномочия [1]. А.С. Огнев и Ю.Н. Гончаров отмечают следующие аспекты деятельности психолога в организации: учебную, консультационную, психокоррекционную и психотерапевтическую [4, с. 13], а далее описывают средства её осуществления как «...уникальные психотехнические приемы упорядочения, преобразования и операционных и мотивационно-смысловых составляющих субъективного опыта сотрудников организации...» [4, с. 25–26]. Это, на наш взгляд, также носит характер управленческой деятельности консультанта в структуре организации.

Помимо неоднозначного восприятия сотрудниками профессионального коллектива статуса психолога, идентичного административному, проявляющегося чаще всего в «сопротивлении» психологическому воздействию в любых формах и направлениях работы специалиста, в литературе описываются трудности консультанта независимо от его иерархического положения.

Р. Кочюнас, исследуя специальные проблемы в психологическом консультировании, пишет следующее: «Консультант... обычно трудится в какой-либо организации (школа, клиника, консультативный центр). Своей работой он не только удовлетворяет индивидуальные цели, но и служит реализации целей учреждения. Консультант вынужден оказывать помощь лицам, которые не сами обратились за ней, а направлены учителем, врачом или приведены роди-

телями. Обязанность помогать человеку, который того не желает, вызывает стресс, а нередко противоречит мировоззрению» [2, с. 163]. Схожую позицию, как нам представляется, высказывает и Е.Е. Сапогова: «К числу факторов, способствующих возникновению «синдрома выгорания», обычно относят монотонность и рутинность профессиональной деятельности, регламентацию и жесткую подотчетность работы (в некоторых учреждениях), необходимость принимать немотивированных к взаимодействию клиентов, а также отсутствие признания, благодарности, положительной оценки работы при том, что психолог максимально вкладывает в нее личностные и профессиональные ресурсы» [7, с. 29].

Как видно из приведённых выше публикаций, говорить об эффективности психологического консультирования организации, исходя лишь из статуса специалиста в вертикальной или горизонтальной структуре предприятия или учреждения, не представляется возможным. При всех положительных и проблемных факторах психологической работы, которые характерны как для «внутренних», так и для «внешних» консультантов, мотивация успеха в основной или ведущей профессиональной (учебной) деятельности группы и коллектива для психолога является спорным моментом. В своих исследованиях мы также предпринимали попытку связать эффективность обеспечения успешности профессиональной деятельности коллектива в работе психолога-консультанта. Одним из критериев деятельности специалиста мы рассматривали его личностную вовлечённость в деятельность, разделение ответственности за её успешность с вытекающими позитивными моментами и трудностями.

Мы пришли к заключению, что работа консультанта предполагает возможность деятельности в трёх позициях. Две из них – это крайние положения «вертикали», т.е. начальник или подчинённый. Третья соответствует роли так называемого независимого эксперта.

Деятельность специалиста в качестве эксперта в данной ситуации мы сочли неэффективной. Стороннее наблюдение может быть эффективным при сборе и обработке информации, но ограничивает возможность взаимодействия с сотрудниками организации. Во-первых, потому, что проблематичным оказывается установление контактов и доверительных отношений с членами коллектива. Во-вторых, ставится под сомнение как надёжность информации, получаемой методом «обратной связи», так и возможность такой связи вообще. В-третьих, дан-

ная позиция лишает психолога возможности субъективно переживать эмоциональные взаимоотношения и связи в коллективе, т.е. становится полноправным членом таких отношений, членом межличностного общения. О позиции наблюдателя здесь можно говорить лишь как о методическом приёме, помогающем в некоторых случаях «встать над ситуацией» и объективно оценить механизмы, например, негативно окрашенного в эмоциональном плане общения или межличностного конфликта. И в-четвёртых, встаёт вопрос об актуальности исследовательской работы, иными словами, об адресности полученных сведений. Необходимо отметить, что имеется некоторая опасность субъективной позиции наблюдателя по поводу изучаемых проблем, и в случае противостояния или конфликта «по вертикали» ситуация может усложниться наличием ещё одной – третьей точки зрения, третьей стороны в проблемных отношениях, например, руководителя и подчиненного (или группы подчиненных). Поэтому важно оценить, кто является «заказчиком» оговариваемой работы или «получателем» информации психологического вмешательства.

Принятие психологом позиции, аналогичной позиции рядового члена коллектива, также имеет негативные последствия. С одной стороны, открывалась бы возможность более глубоко проникнуть в личностную сферу сотрудников и устанавливать более интимные контакты с ними. Но с другой – сохранялась бы та же опасность: занимать одностороннюю позицию в ситуации конфликта (например, позицию работника в противостоянии с нанимателем). Самым крайним и нежелательным вариантом развития подобной ситуации мог бы стать переход работника в другой коллектив или, что ещё хуже, уход из профессии вообще.

В проведённом исследовании мы также рассматривали статус психолога, идентичный позиции руководителей (т.е. администраторов). Обозначенный статус не предполагает исключительно директивного стиля поведения специалиста. Это противоречило бы основным принципам психологической работы. Поэтому пришли к выводу, что, по договорённости с администрацией, можно использовать гибкую тактику проведения психологических мероприятий, позволяющих, с сохранением статуса субъекта управляющей структуры, занимать, в зависимости от ситуации, позицию любого члена коллектива. Особая необходимость подобных действий возникала в вопросах анонимности получаемых в ходе работы сведений (например, личностные мотивы, отношения, убеждения, ценности

и т.п.). Сохранение анонимности субъектов взаимодействия, наряду с мотивацией их деятельности в новой ситуации в качестве существенного фактора, позволяющего специалисту устанавливать доверительные отношения с субъектами межличностного общения, глубже проникать в интимную сферу личности сотрудников организации [8].

О попытке поиска гибкой и относительно независимой позиции психолога в образовании говорят А.И. Красило и А.М. Новгородцева: «...чтобы исключалась возможность приписывания психологу административных функций и утверждался его статус независимого эксперта, прогнозирующего развитие психолого-педагогической ситуации и возможные пути воздействия на нее; но окончательное решение, ответственность и моральное удовлетворение от положительного результата все-таки оставались за теми, кто непосредственно каждодневно решающим образом влияет на детей всем потенциалом своей личности. ...В ориентировании преподавательского коллектива на основе результатов научно-психологических исследований в конкретной психолого-педагогической ситуации в сочетании с последовательным возложением ответственности за последствия принимаемых решений и состоит главное содержание роли психолога на педагогическом совете или методической комиссии. Работа психолога не подменяет работу учителей, а вносит в нее слаженность, сознательность, понимание причин неудач и результатов принимаемых решений» [3, с. 4–5]. Об опыте организации деятельности школьной психологической службы в Швеции говорит Е.И. Изотова, отмечая разделение собственно психологических задач развития и проблем межличностных отношений, которые осуществляет система психологического кураторства, вынесенная за рамки образовательного учреждения, когда в задачи школьного психолога входят лишь проблемы, связанные непосредственно с обучением [1, с. 14]. Подобный подход нам кажется удачным, если организация может себе позволить одновременно заниматься проблемами внутреннего развития и решения психологических задач организации, связанных с отношениями и ростом, в то время как функции достижения внешних целей предприятия или учреждения в психологическом аспекте делегированы консультанту, специализирующемуся именно в этой области.

Предыдущие рассуждения наводят нас на мысль о том, что для определения эффективности психологического консультирования организации необходимо ввести ещё одну

переменную. Довольно удачное, по нашему мнению, видение данной проблемы представлено в работе Н.И. Олифирова, где автор представляет различные модели психологического консультирования, которые как раз и включают в себя содержательные и процессуальные характеристики консультационной работы, применимые в том числе и к организациям [5].

Исследователь описывает четыре модели: медицинскую, педагогическую, психологическую (личностно-ориентированную, гуманистическую) и диагностическую [5, с. 14–17]. Без сомнений, мы можем оставить без внимания медицинский клинический подход, где в качестве критериев выделяется категория «болезнь/здоровье». Диагностическая модель предполагает деятельность в проведении диагностики и информировании клиентов чаще всего при массовых отборах (в школах, центрах занятости) и направлена на оказание психологической помощи в жизненном и профессиональном самоопределении. То, о чём мы писали выше, представляет собой своего рода конкуренцию педагогической и собственно психологической модели. Большинство исследований по консультированию организаций предполагают, на наш взгляд, работу специалиста по заранее регламентированной форме и содержанию (обучение, коррекция, просвещение и т.п.), что как раз и соответствует педагогической модели. Переход к личностно-ориентированной модели, предполагающей примат индивидуального развития личности, чаще всего вызывает проблему в консультировании организаций. Возможности совмещения этих двух статусов консультанта или неоправданности их смешения мы намерены посвятить отдельное исследование.

Список литературы

1. Изотова Е.И. Психологическая служба в образовательном учреждении: учебное пособие. – М.: Академия, 2007. – 288 с.
2. Кочюнас Р. Психологическое консультирование и групповая психотерапия: учебное пособие / пер. с лит. В. Матулявичене. – М.: Академический Проект, 2010. – 464 с.
3. Красило А.И., Новгородцева А.М. Статус психолога и проблемы его адаптации к работе в учебном заведении. – Воронеж: МОДЕК, 1998. – 190 с.
4. Огнев А.С., Гончаров Ю.Н. Рабочая книга организационного психолога: учебное пособие. – Воронеж: Изд-во Фонда «Центр духовного возрождения Черноземного края», 2000. – 299 с.

5. Олифирова Н.И. Индивидуальное психологическое консультирование: Теория и практика. – Минск: Тесей, 2005. – 264 с.

6. Почебут Л.Г., Чикер В.А. Организационная социальная психология. – СПб.: Речь, 2002. – 298 с.

7. Сапогова Е.Е. Консультативная психология: учебное пособие для студ. высш. учеб. заведений. – М.: Академия, 2008. – 352 с.

8. Чернов А.Б. Психологические факторы, обеспечивающие успешность совместной деятельности профессионального спортивного коллектива: дис. ... канд. психол. наук. – Ставрополь, 2001. – 206 с.

9. Шейнис М.Ю. Рабочая книга психолога организации. – Самара: Издательский дом «Бахрах-М», 2001. – 224 с.

References

1. Izotova E.I. *Psikhologicheskaja sluzhba v obrazovatel'nom uchrezhdenii* [Psychological service in educational establishment]. Moscow, Academia Publ., 2007. 288 p.
2. Kochunas R. *Psikhologicheskoe konsul'tirovanie i gruppovaja psikhoterapija* [Psychological advising and group psychotherapy]. Moscow, Akademicheskij Proekt Publ., 2010. 464 p.
3. Krasilo A.I., Novgorodtseva A.M. *Status psikhologa i problemy ego adaptatsii k rabote v uchebno-m zavedenii* [Status of psychologist and problems of his adaptation to work in educational establishment]. Voronezh, MODEK Publ., 1998. 190 p.
4. Ognev A.S., Goncharov Ju.N. *Rabochaia kniga organizatsionnogo psikhologa* [Working book of organizational psychologist]. Voronezh, Center of spiritual revival of the black Earth edge Publ., 2000. 299 p.
5. Olifirovich N.I. *Individual'noe psikhologicheskoe konsul'tirovanie: Teoriia i praktika* [Individual psychological advising: Theory and practice]. Minsk, Tesey Publ., 2005. 264 p.
6. Pochebut L.G., Chiker V.A. *Organizatsionnaja sotsial'naja psikhologija* [Organizational social psychology]. Saint Petersburg, Rech Publ., 2002. 298 p.
7. Sapogova E.E. *Konsultativnaja psikhologija* [Consultative psychology]. Moscow, Academia Publ., 2008. 352 p.
8. Chernov A.B. *Psikhologicheskie faktory, obespechivajushchie uspehnost' sovmestnoi deiatel'nosti professional'nogo sportivnogo kollektiva. Dis. kand. psikhol. nauk* [Psychological factors, providing success of joint activity of professional sport collective. Cand. psychol. sci. dis.]. Stavropol, 2001. 206 p.
9. Sheinis M.Iu. *Rabochaia kniga psikhologa organizatsii* [Working book of psychologist of organization]. Samara, Bakhrakh-M Publ., 2001. 224 p.

Рецензенты:

Волков А.А., д.псх.н., доцент, заведующий кафедрой андрагогики, ГБОУ ВПО «Ставропольский государственный педагогический институт», г. Ставрополь;

Соловьева О.В., д.псх.н., профессор кафедры дефектологии, Институт образования и социальных наук, ГБОУ ВПО «Северо-Кавказский федеральный университет», г. Ставрополь.

Работа поступила в редакцию 27.12.2014.