

# Организационная диагностика в подготовке социального психолога

Е. В. Звонова<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Российский государственный социальный университет  
129226, Россия, г. Москва, ул. Вильгельма Пика, д. 4

## Сведения об авторе:

**Елена Владимировна Звонова**

SPIN: 5448-8427

Scopus AuthorID: 57200569767

ResearcherID: AAG-1193-2021

ORCID: 0000-0001-9271-8367

e-mail: zevreturn@yandex.ru

© Автор (2023).

Опубликовано Российским государственным педагогическим университетом им. А. И. Герцена.

**Аннотация.** Вопрос подготовки социального психолога, способного работать в современной организации, остается актуальным на протяжении ряда лет. Особое внимание привлекает вопрос формирования знаний и умений молодого специалиста в области проведения диагностики и экспериментальных исследований в организации. Сложность заключается в том, что данная профессиональная компетентность требует комплексной подготовки и учета контекста исследования, поскольку организационная диагностика и психологические исследования в организации проводятся в рамках оценки человеческого ресурса как важнейшего условия достижения поставленных организацией целей своего дальнейшего развития и нацелены на решение конкретных проблем отдельной организации,

столкнувшейся с определенным вопросом в области функционирования и коммерческой эффективности. Психологические характеристики людей должны представить инструменты, которые могут помочь данным вопросам решить.

Психологическая диагностика в организации и психологические исследования в организации выполняются в конкретной теоретической парадигме (концепция менеджмента, в которой работает организация; целостная психологическая теория). Используемые методы в организационной диагностике должны соответствовать своим стандартизированным и апробированным оригиналам.

Психология, как и все науки, динамично развивается в современном мире, и многие явления по мере их изучения усложняются и приобретают более глубокие смысловые нагрузки. Упрощение, использование уважаемых, но давно уже содержательно устаревших определений не может иметь место в современных исследованиях в организациях.

Особую остроту имеет проблема умения определять целевую группу исследования и формировать репрезентативную выборку.

Решающую роль в подготовке социальных психологов для организации играет возможность организации и проведения полноценных практикумов в реальном контексте работы организаций разного профиля с последующим представлением результатов исследования в виде оформленного текста.

В рамках практико-ориентированных курсов формирование компетентности психолога-исследователя может иметь решающую роль при подготовке психологов для дальнейшей успешной адаптации и профессионального развития в организации.

**Ключевые слова:** социальная психология, организационный психолог, диагностика, эксперимент в организации, экспериментальная выборка

# Organizational diagnostics in training social psychologists

E. V. Zvonova<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Russian State Social University  
4 Wilhelm Pieck Str., Moscow 129226, Russia

## Author:

**Elena V. Zvonova**

SPIN: 5448-8427

Scopus AuthorID: 57200569767

ResearcherID: AAG-1193-2021

ORCID: 0000-0001-9271-8367

e-mail: zevreturn@yandex.ru

Copyright:

© The Author (2023).

Published by Herzen State

Pedagogical University of Russia.

**Abstract.** For several years, training social psychologists capable of working in a modern organization has remained a relevant issue. Of special interest is the development of knowledge and skills in young professionals who will engage in diagnostics and experimental research. Such professionals require comprehensive training with due regard given to the specific non-simulated research context. The challenge is that organizational diagnostics and psychological research in an organization are part of the assessment of human resources, while human resources are instrumental in achieving its goals and ensuring its further development. Thus, diagnostics and psychological research aim to solve specific problems of an individual organization facing challenges in its functioning and commercial efficiency. In particular, these are psychological characteristics of people that should

provide tools to solve these issues.

Psychological diagnostics and research in an organization are carried out in a specific theoretical paradigm (management concept of the organization; a holistic psychological theory). The methods used in organizational diagnostics must correspond to their standardized and proven originals.

Like all other sciences, psychology is seeing a dynamic development. It implies that many phenomena under study are becoming more complex and keep acquiring a deeper meaning. Hence, research in modern organizations cannot rely on simplification or commonly recognized yet obsolete definitions.

A very serious professional challenge to an organizational psychologist doing a study is the identification of a target group and/or a representative sample.

The training of organizational psychologists will definitely benefit from non-simulated 'hands-on' workshops in organizations from different sectors of economy with the subsequent presentation of research results as a structured text.

Practical courses should primarily focus on the formation of the research competence in to-be psychologists to ensure successful adaptation and professional development of young professionals within an organization.

**Keywords:** social psychology, organizational psychologist, diagnostics, experiment in an organization, experimental sample

Организационная диагностика и психологические исследования в организации проводятся в рамках оценки людей, человеческого ресурса или человеческого потенциала как важнейшего условия достижения поставленных организацией целей своего дальнейшего развития.

Необходимо обратить внимание на следующие вопросы.

1. Организационная диагностика и любые психологические исследования в организации не решают фундаментальных проблем психологии и не выполняют функцию глобальной оценки людей. Ор-

организационная диагностика нацелена на решение конкретных проблем отдельной организации или группы компаний, которые столкнулись с определенной проблемой в области эффективности функционирования организации в целом и проблем коммерческой эффективности. Психологические характеристики людей должны представить инструменты, которые могут помочь данные вопросы решить. Конечно, в рамках выполняемых задач могут быть получены данные, которые в дальнейшем будут рассматриваться как пилотные для фундаментальных исследований, но самой организации, в которой были полученные пилотные данные, скорее всего, уже это не будет интересно, так как история организации уйдет далеко вперед. Поэтому любое психологическое исследование в организации преследует конкретные, коммерческие цели, и сколь бы хороши и привлекательны не были бы полученные результаты, если они не детерминируют повышение эффективности, то с точки зрения практики они не представляют интереса.

2. Психологическая диагностика в организации и психологические исследования в организации, несмотря на кажущуюся сиюминутность поставленных задач, должны быть выполнены в совершенно конкретной теоретической парадигме, которая должна опираться: а) на конкретную концепцию менеджмента, в которой реально работает (а не декларирует свое присутствие) организация; б) на внятную, целостную, имеющую отношение к деятельности и взаимоотношениям взрослых людей и организованных групп, профессионалов, включенных в целенаправленный процесс достижения эффективности организации, психологическую теорию. Решение организационных проблем вне учета реальной управленческой концепции не приводит к положительным результатам, а декларативные лозунги лично ориентированного менеджмента «с человеческим лицом» в ситуации сознательно создаваемого рабочего труда образуют супер-

неблагоприятный контекст для решения организационных проблем, и проводимое исследование только усугубляет внутреннее неблагополучие организации.

3. Используемые методы в организационной диагностике должны соответствовать своим оригиналам. Хотя «академическое исследование» и исследование в организации, которое представляет, по сути, «эксперимент *ad hoc*», являются внешне схожим процессом, где используются различные методы и приемы для проверки гипотез о причинах поведения людей и их психологических характеристиках, поскольку понимание психологического склада сотрудников является ключом к эффективному управлению человеческими ресурсами, от найма до выхода на пенсию, разрыв между научными данными и организационной практикой психологической оценки по-прежнему велик. Это сподвигает многих практиков к достаточному вольному обращению с методологией методов и методик, которые они применяют для получения данных. Сокращение, использование частями, нарушение процедур и другие недопустимые вещи приводят к тому, что результаты исследований могут порадовать только мусорную корзину, а бизнесмены и менеджеры получают лишнее подтверждение несостоятельности психологии в решении конкретных проблем. Тенденция практиков к упрощению процедур и в приверженности к субъективным методам оценки можно объяснить как результат двух когнитивных искажений: иллюзии контроля как переоценки своей способности контролировать события и эффекта самоуверенности.

4. О содержании предмета исследования. Психология, как и все науки, динамично развиваются в современном мире, и многие явления, по мере их изучения, усложняются и приобретают более глубокие смысловые нагрузки. Например, понятие «медиаграмотность» (термин, потребовавший серьезной работы международных групп глобальной организации ЮНЕСКО), обозначает не только знание,

на какие кнопки нужно нажать, чтобы включить, найти, сохранить и т. д. информацию, но в данном понятии содержится большой блок, характеризующий умение работать (анализировать, делать выводы, структурировать и т. д.) с информацией, а также целый блок, определяющий оценку самоэффективности субъекта, действующего в информационной среде (создающего ее в том числе). Упрощение, использование уважаемых, но давно уже устаревших содержаний, определений, изучение не того, что есть, а того, как оно представлялось лет 50 назад, не могут иметь место в современных исследованиях в организациях.

5. Вопрос выборки является одним из самых проблемных и носит характер старого заскорузлого проклятья. Трудно представить хоть один вопрос эффективности функционирования организации, требующий серьезного исследования, который если не детерминирован, то может быть решен только при непосредственном участии представителей менеджмента высшего звена и первого лица компании. Психологический профиль именно этих людей играет основную роль при разработке рекомендаций и проведении прогностического анализа. Однако именно эти люди, чьи психологические характеристики, личностные качества и профессионализм выполняют фундаментальную роль в функционировании организации, чаще всего не участвуют в исследованиях. При приверженности квази-стратифицированной выборке, необходимо отметить, что определенные группы работников организации, особенно малочисленные (как руководство компании), но обладающие высоким весом значимости, должны быть представлены 100% в моделируемой выборке. В продолжение данного вопроса, необходимо разделять руководителей-собственников и руководителей – наемных менеджеров, которые представляют два психологических разных профиля, и это необходимо учитывать.

Начиная работу с компанией, мы внимательно изучаем рынок, на котором данная компания функционирует. Отраслевой анализ используется аналитиками для понимания уровня развития и позиции организации в отрасли по отношению к конкурентам. Существует несколько методов. Например, модель конкурентных сил (Пять сил Портера) (Porter 1980). Модель предполагает, что пять факторов оказывают решающее влияние на развитие компании: 1) уровень конкуренции рынка, возможное наличие государственного регулирования, и доля рынка, занимаемая организацией; 2) сложность появления на рынке новых участников; 3) количество поставщиков и их возможность влиять на процессы рынка; 4) «рыночная сила покупателей», которая определяется количеством реальных и потенциальных покупателей, малое количество покупателей делает продавцов достаточно зависимыми от желания и воли покупателей; 5) наличие других отраслей, способных заменить продукцию компании.

Другим методом может выступить анализ широких факторов, PEST-анализ, который фокусирует внимание на 4 глобальных факторах:

1. политика (Political) – экономическое регулирование, налоги, законодательство в области регулирования труда и экологии, политическая стабильность, реальные благоприятные условия для ведения бизнеса;
2. экономика (Economic) – характеристики инфляции, обменный курс, условия на рынке капитала и пр.;
3. социальный фактор (Social) – характеристики населения, потенциальных сотрудников и потребителей, тенденции поведения, наличие социальных движений и пр.;
4. технологии (Technological) – достижения и разработки, непосредственно влияющие на развитие бизнеса и образ жизни людей.

Могут быть использованы и другие методы анализа, например, SWOT-анализ (strength — сила; weakness — слабости;

opportunity — возможность, threat — угроза), анализ бизнес-единиц компании (Business Unit Management), Матрица Бостонской консультативной группы, Матрица «МакКинзи» («Привлекательность отрасли – стратегическое положение предприятия»), PIMS (profit impact of market strategy, анализ рыночной стратегии на прибыль организации) и другие.

Результаты общего анализа позволяют перейти к анализу концепции менеджмента, которой придерживается руководство компании. В настоящее время имеет смысл рассматривать современные концепции менеджмента, среди которых следует указать:

1. основные положения менеджмента качества (Quality management);
2. концепция управления по целям (Management by Objectives);
3. менеджмент проведения изменений (Change management);
4. менеджмент проведения проектов (Project management);
5. Agile-подход.

### Выводы

Каждая концепция менеджмента предполагает определенные цели развития компании, методы и приемы работы, а также разные требования к набору компе-

тенций сотрудников. Практически все модели управления и исследований разработаны в конкретной концепции менеджмента. Например, оригинальная методика «Цифровой код организации» позволяет консультанту, исследователю, руководителю или собственнику оценить состояние своей организации, увидеть те аспекты организационного развития, которые требуют вмешательства, и понять направления ее развития. Методика позволяет определить проблемные узлы и ключевые противоречия, мешающие работе организации как живого организма (Снесарева, Скриптунова 2020).

Система практических занятия по организационной диагностике позволяет организовать систематические задания по диагностике, что позволяет формировать профессиональные компетенции, определять направления студенческих профессиональных интересов. В дальнейшем, после окончания обучения, многие студенты продолжают исследования в рамках своей профессиональной деятельности в рамках государственных программ (Баишева, Звонова 2022), решения актуальных вопросов практической психологии (Звонова, Петракова 2022), профессионального развития (Салмина, Звонова, Елизарова 2021).

### Литература

- Баишева, Л. Э., Звонова, Е. В. (2022) Социально-психологическое сопровождение в программах переподготовки безработных. В кн.: *Актуальные вопросы гуманитарных и социальных наук. Материалы Всероссийской научно-практической конференции с международным участием*. Чебоксары: Издательский дом «Среда», с. 126–128. DOI: 10.31483/r-102927
- Звонова, Е. В., Петракова, Д. Д. (2022) Социально-психологические характеристики работников профессий особого риска. *Социосфера*, № 4, с. 92–95.
- Салмина, Н. Г., Звонова, Е. В., Елизарова, Е. Ю. (2021) Компоненты представлений о самоэффективности специалиста. *Вестник университета*, № 3, с. 177–182. DOI: 10.26425/1816-4277-2021-3-177-182
- Снесарева, Е., Скриптунова, Е. (2020) *Цифровой код организационного развития*. [б.м.]: Издательские решения, 194 с.
- Porter, M. E. (1980) *Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitors*. New York: Free Press, 400 p.

### References

- Baisheva, L. E., Zvonova, E. V. (2022) Social'no-psikhologicheskoe soprovozhdenie v programmakh perepodgotovki bezrabotnykh [Social and psychological support in retraining programs for the unemployed]. In: *Aktual'nye voprosy gumanitarnykh i social'nykh nauk. Materialy Vserossijskoj nauchno-*

- prakticheskoy konferentsii s mezhdunarodnym uchastiem [Current issues in the humanities and social sciences. Materials of the All-Russian Scientific and Practical Conference with International Participation]*. Cheboksary: Sreda Publ., pp. 126–128. DOI: 10.31483/r-102927 (In Russian)
- Porter, M. E. (1980) *Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitors*. New York: Free Press, 400 p. (In English)
- Salmina, N. G., Zvonova, E. V., Elizarova, E. Yu. (2021) Komponenty predstavlenij o samoeffektivnosti spetsialista [Components of beliefs about a specialist's self-efficacy]. *Vestnik universiteta*, no. 3, pp. 177–182. DOI: 10.26425/1816-4277-2021-3-177-182. (In Russian)
- Snesareva, E., Skriptunova, E. (2020) *Tsifrovoj kod organizacionnogo razvitiya [Digital code for organizational development]*. [S. I.] : Izdatel'skie resheniya Publ., 194 p. (In Russian)
- Zvonova, E. V., Petrakova, D. D. (2022) Social'no-psikhologicheskie kharakteristiki rabotnikov professij osobogo riska [Social and psychological characteristics of workers in high-risk professions]. *Sociosfera*, no. 4, pp. 92–95. (In Russian)