

Таким образом, понимание является одновременно элементом процесса диалога и его результатом. Мы считаем, что понимание собеседника начинается с понимания себя и определяется им.

Мы убеждены, что переговорный процесс с использованием двух стратегий: и стратегии «выиграть/выиграть» и стратегии «выиграть/проиграть» будет результативным с учетом контекста ситуации и энергетической силы (ранга) участников переговорного процесса. Выбор стратегии будет определяться тем, как переговорщик понимает собственные желания, цели переговоров и желания и цели противной стороны.

Литература

1. Кеннеди Г. Договориться можно обо всем! Как добиваться максимума в любых переговорах. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2007. – 396 с.
2. Кайгородов Б.В. Самопонимание: миф или реальность. – М.: Издательство МПСИ, 2000.
3. Кемп Д. Сначала скажите «нет»: Секреты профессиональных переговорщиков. – М.: Издательство «Добрая книга», 2009. – 272 с.
4. Паттерсон К., Гренни Дж., Мак-Миллан Р., Свитцлер Э., Кови С.Р. Ведение переговоров в экстремальных ситуациях: что и как говорить, когда ставки высоки. – М.: ООО «И.Д. Вильямс». 2007, – 240 с.
5. Росс Дж. Переговоры в стиле Трампа: победа в любой сделке. – СПб.: Питер, 2008. – 365 с.
6. Юри У. Преодолевая Нет, или Переговоры с трудными людьми. – М.: Эксмо, 2008. – 240 с.

Е.В. Осмина,

*ГОУ ВПО Ижевский государственный технический
университет, Ижевск*

Психологическая служба в ЧОПе: возможность прогноза успешной деятельности охранника

Постановка проблемы: психолог в штате ЧОПа – кадровая необходимость или избыточность? Вопрос о введении в штатное расписание частного охранного предприятия должности психолога – спорный и неоднозначный. Наличие психологических лабораторий в силовых структурах (откуда собственно и происходит пополнение основного штата охранных предприятий) имеет свою историю и обоснование. Но позволить себе ставку психолога в штате, по всей видимости, может не каждое частное охранное предприятие. Попробуем обосновать возможность существования такой службы при административном аппарате ЧОПа на примере анализа проблемы про-

гностичности административных решений в ситуации профессионального отбора.

Профессиональные задачи психолога. Профессиональная деятельность психолога регулируется перечнем его должностных обязанностей, скорректированных в соответствие с потребностями руководства конкретного частного охранного предприятия. Реальный вклад психолога в деятельность ЧОПа определяется решением им трех прикладных задач: кадровый отбор, психологический мониторинг профессиональных состояний при выполнении служебных обязанностей, психологическая коррекция выявленных отклонений (не имеющих патологической природы) и/или предупреждение их развития. Среди перечисленных задач первоочередной является задача отбора, которая приобретает особую актуальность в условиях роста конкуренции в охранном бизнесе и требований клиента к качеству предоставляемых услуг. Очевидно, что вопросы кадровой политики на любом предприятии являются производными от общей стратегии его развития, которая определяется и регулируется руководством. Поэтому наряду с объективными требованиями, существующих в системе «индивид – деятельность», всегда с необходимостью возникает целый ряд субъективных, имплицитных по своей природе, ожиданий и/или требований в системе «руководитель ЧОПа – охранник». Указанные системы требований не всегда совпадают, но возможные несоответствия практически элиминируются специфичностью психодиагностической ситуации профессионального отбора «по запросу администрации»: полученные диагностические данные о психологических особенностях кандидата используются в качестве «инструментального аргумента» (а не основания) для принятия административного (по существу, непсихологического) решения. Поэтому основным требованием к психологической информации становится ее «стратегичность» – обеспечение более или менее долгосрочного прогноза и возможности соотнесения обследуемого с представителями его референтной группы.

Ожидания руководителя в контексте мотивационной готовности подчиненного. Вне всякого сомнения, у каждого руководителя (директора, начальника отдела, старшего охранника) есть своя модель «идеального охранника». Анализ результатов собеседования с представителями управленческого аппарата позволяет обобщить эти представления: помимо добросовестного выполнения должностных обязанностей предполагается (и ожидается) психологическая «добавка» в виде бдительности, преданности, исполнительности. Следует отметить, что перечисленные качества хотя и имеют социально-психологическую природу (а значит, прижизненно формируются под дей-

ствием средовых и ситуационных переменных) и могут быть отнесены к характерологическим свойствам личности (т.е. относительно устойчивы), но во многом регулируются действием такой переменной как мотивация. Для современного руководителя вопрос о мотивации его подчиненных имеет первостепенное значение, содержание которого не исчерпывается детерминантами и движущими силами их выбора, в конечном итоге, это вопрос о возможности регуляции поведения другого человека вообще. Поэтому оценка мотивационного капитала будущего охранника ставится «во главу угла» и приобретает значение психологического основания для прогноза успешности его профессиональной деятельности. В этом нам видится ключевое различие между охранным и любым другим бизнесом: приоритет специфической мотивационной установки на «охрану» как процесс деятельности по отношению к ее целям.

Психологически значимые «точки диагностики». В ситуации, когда окончательное решение о кандидате принимает руководитель (даже с использованием психологических данных), служебная ответственность психолога минимизирована. Однако профессиональная ценность этой ситуации заключается в самой возможности эмпирической валидации психологических оценок как в системе «индивид – деятельность», так и в системе «руководитель ЧОП – охранник». Источниками психологического портрета «идеального охранника» выступают: 1) анализ психологических особенностей личности успешно работающих охранников; 2) соотнесение данных психологического тестирования при приеме на работу с реальными результатами деятельности; 3) анализ психологических характеристик охранников, имеющих служебные взыскания (вплоть до увольнения). Так формируется система диагностических критериев психологической оценки личности, которая охватывает следующие переменные: структурно-динамические характеристики стиля деятельности (свойства темперамента), особенности социального ролевого поведения (характер), мотивационные установки и личностную направленность, разноуровневые регуляторные механизмы (организмические, личностные, субъектные). Проблема методического обеспечения решается с позиций семантического подхода: результаты психологической диагностики должны легко переводиться на язык «заказчика» (руководителя).

Ниже приводится используемая нами батарея тестов для составления психологического портрета на стадии профессионального отбора, с указанием психологически значимых показателей для вынесения прогностических суждений.

Восьмицветный тест Люшера. Предмет диагностики (ПД): актуальное функциональное состояние и аутокомпенсаторные ресурсы. Профессионально значимый результат (ПЗР): эмоциональная уравновешенность, преобладание стеничных эмоций, деятельностный драйв, продуктивная компенсация. «Психологические риски» (ПР): эмоциональная напряженность, негативное отношение к запретам, преобладание астеничных эмоций, угнетенное состояние в целом.

Методика определения стрессоустойчивости и социальной адаптации (Холмс и Раге). ПД: индивидуальные характеристики субъективного опыта жизнедеятельности. ПЗР: субъективное игнорирование негативных событий как значимых свидетельствует о высокой сопротивляемости стрессу. ПР: накопление в жизни комплекса стрессогенных (субъективно фиксируемых) событий, снижающих уровень стрессоустойчивости.

Опросник структуры темперамента (В.М.Русалов). ПД: тип темперамента, уровень общей, деятельностной и коммуникативной активности, адаптогенность поведения, эмоциональная адекватность. ПЗР: сильный тип нервной системы, высокий уровень предметной и коммуникативной активности, низкие индексы эмоциональности, высокая адаптивность. ПР: слабый тип нервной системы, низкий (ниже среднего) уровень предметной и коммуникативной активности, высокие (выше среднего) индексы эмоциональности, низкая адаптивность.

Методика диагностики показателей и форм агрессии (Басс-Дарки). ПД: разнообразные проявления агрессивности и оценка степени социальной враждебности. ПЗР: низкие показатели раздражительности, негативизма, чувства вины и обидчивости; допускается высокий уровень физической агрессии; низкий уровень враждебности на фоне средних значений индекса общей агрессивности. ПР: сочетание высоких индексов общей агрессивности и враждебности; высокие показатели негативизма, косвенной и вербальной агрессии.

Методика определения «типа личности» и «вероятностных расстройств» (Дж.Олдхэм и Л.Моррис). ПД: личностный тип как совокупность определенных личностных черт. ПЗР: отсутствие типовых акцентуаций. ПР: акцентуация, либо высокие значения по шкалам «драматизм», «праздность», «идеосинкратизм», «агрессия».

Структура мотивации (Мильман). ПД: мотивация, отношение к различным сферам жизнедеятельности. ПЗР: высокий уровень идеальной мотивации в общежитической и профессиональной сфере; приоритет развивающей мотивации. ПР: низкие суммарные показатели идеальной и реальной мотивации; приоритет потребительской мотивации.

Результатом такого комплексного исследования с использованием батареи тестов является составление психологического портрета, который, в случае положительного решения руководства (принять на работу), становится реальной основой для дальнейшего психологического мониторинга успешности деятельности и текущих функциональных состояний охранника.

Приведем пример психологического заключения на кандидата Г-ва П.Н. (40 лет, образование высшее).

Оценка эмоционального состояния (цветовые выборы в тесте Люшера). В актуальном состоянии: эмоциональная неудовлетворенность, стремление выйти из психогенной ситуации. Потенциальное состояние: небольшое беспокойство, стремление к признанию, популярности, повышенное внимание к реакциям на свои поступки окружающих. Уровень стрессоустойчивости – высокий.

Тип темперамента. Преобладают черты экстраверта: дружелюбный, открытый, активный в установлении контактов. Эргичность высокая как в предметной, так и коммуникативной деятельности. Темп деятельности и подвижность – выше среднего. Показатели эмоциональности и социальная желательность поведения – ниже среднего.

Тип личности. Серьезный, преданный, добросовестный. Придает большое значение дружественным контактам, в отношениях склонен проявлять заботу о собеседнике, тактичный, способен к самоограничению в действиях. Предпочитает активные формы действий, необидчивый и нещепетильный, в сложных и опасных ситуациях не теряется, способен сохранять высокую результативность в любых обстоятельствах. Отличается высоким адаптационным потенциалом: легко приспосабливается к ситуативным изменениям (климатическим, социальным, физическим). Отзывчивый, ответственный, предусмотрительный.

Структура мотивации. В жизни отличается скромностью и общей неприязнательностью, реальные энергетические затраты превышают желаемые (преобладает активный образ жизни). В общежитийской сфере мотивационных приоритетов нет, в рабочей сфере – выраженная установка на производительность (личностный и профессиональный рост). Основные ожидания от работы: реализация потребности в общей активности, творческой активности и общественно-полезной деятельности. Фрустрационная устойчивость высокая.

Уровень агрессивности. Индекс агрессивности – в пределах нормы. Отличается низкими показателями обидчивости, негативизма, раздражительности и подозрительности. Высокий уровень социальной толерантности и

лояльности. Индекс враждебности низкий: склонен доверять людям. Уровень социальной привлекательности – выше среднего.

Заключение психолога: рекомендовать к участию в конкурсе, в случае положительного решения – рассмотреть вопрос о включении в состав основной группы.

Психологический мониторинг деятельности охранника Г-ва спустя 10 месяцев после его принятия на работу подтвердил первичную оценку и высокую прогностичность вынесенного руководством решения при собеседовании с кандидатом.

Проблема кадровых прогнозов: приоритет случайности или предопределенности? Непрерывное и интенсивное развитие современного рынка труда позволяет переформулировать традиционные вопросы психологии труда об индивидуальных трудовых способностях и роли профотбора в повышении производительности/эффективности труда. В новой трактовке смещаются смысловые акценты, и сегодня мы задаемся вопросом о том, каким образом трудовая деятельность может стать основой личностного и профессионального роста. Появление психологических служб в структурах, далеких от гуманистических проблем общества, вовлеченных в рыночные отношения и строящихся по подобию «силовых», на наш взгляд, позволяет повысить коэффициент эффективности их деятельности за счет индивидуализации коммуникативной составляющей профессиональной деятельности. Включение психологического анализа (даже в качестве «аргумента») в процесс принятия кадровых решений снижает риски абсолютизации субъективных представлений, неизбежных как в результате влияния случайных переменных, так и действия инертных установок. Вероятностный характер психологических заключений, о котором постоянно напоминают психологи, не умаляет их значимости, – он переводит обсуждение кандидатуры в плоскость «возможности», реализация которой уже полностью зависит от мотивации и реальных усилий самого кандидата.

Н.А. Патутина,

Елецкий государственный университет им. И.А. Бунина, Елец

Теоретические основы построения социально– педагогического пространства корпорации в ходе формирования организационной культуры

Статья подготовлена при финансовой поддержке автора Российским гуманитарным научным фондом – проект № 07-06-00473а.

Современная гуманистическая парадигма менеджмента определяет необходимость рассмотрения корпорации не только как элемента экономической