**ТЕМА: ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ СЛУЖБА В ОРГАНИЗАЦИЯХ**

1. Специфика содержания деятельности, задач и функций психологической службы на предприятии

Потребность в квалифицированной психологической помощи испытывают представители всех профессий и всех возрастов Психологические службы или должности практического психолога появляются в разных сферах социальной практики (образование, промышленность, вооруженные силы, милиция, пенитенциарная система, политика, торговля, реклама, спорт и т.д.).

Несмотря на то, что основные виды и направления деятельности практического психолога являются общими, все же наблюдается спецификация задач и методов его работы в различных сферах.

Сегодня деятельность психологической службы предприятия или организации основывается на фундаментальных и экспериментальных разработках в практической психологии экономики и бизнеса . Они касаются, прежде всего, работы с персоналом организаций по следующим направлениям: психолого-просветительская деятельность; диагностика деятельности организации; экспертиза; разработки БКА и осуществления воздействий на отдельных работников и коллектив в целом консультации по вопросам управления, с межличностных и личностных проблем работников, создание информационного обеспечения (разработка документов, методического обеспечения мероприятий, проводимых психолог). Весомую роль психолог играет и в организации и проведении рекламных мероприятий, учреждений.

*Основными функциями этой области практической психологии являются:*

* психологическое обеспечение процессов управления, рекламной деятельности, ведения переговоров;
* создание коммуникационных процессов (обмена информации) на рынке товаров и услуг;
* изучение психологических аспектов приватизации и постприватизации;
* разработка проблем охраны и научной организации труда;
* анализ трудовой деятельности;
* участие в разработке и реализации стратегии развития предприятия и его кадровой политики.

Системный подход к построению деятельности психологической службы должен охватить все сферы жизнедеятельности работника: как сферу профессиональной деятельности, так и сферу, не связанную с трудовой деятельностью.

Задачи и функции психологической службы предприятия обуславливают ее работу в двух основных **направлениях:**

- содействие решению проблем, которые непосредственно связаны с производственной деятельностью: совершенствование структуры, форм и методов управления; стабилизация кадров; оптимизация социально-психологического климата в коллективе (профориентация и профотбор, аттестация работников и оптимизация рабочих мест, обеспечение обучения различных категорий работающих);

- помощь работающим на предприятии работникам в решении проблем, которые прямо не связаны с их трудовой деятельностью (семейные проблемы, включая взаимоотношения родителей и детей, организация досуга; повышения уровня психического здоровья, оптимизация психофизиологического состояния и т.д..

Порядок решения тех или иных проблем, которые возникают на предприятии, определяется конкретными его потребностями, зависят от организационных и материально-технических условий, численности сотрудников в штате службы и ее места в структуре предприятия т.д.

Психологическая служба промышленного предприятия должна функционировать на трех уровнях:

* на уровне основного коллектива (на этом уровне она должна решать проблемы, касающиеся функционирования коллектива промышленного предприятия в целом: построение и реализация планов социального развития коллектива, стабилизация кадров, совершенствование структуры и методов управления);
* на уровне вторичного и первичного коллектива (на этом уровне решаются следующие проблемы: исследования и оптимизация социально-психологического климата, вопросы, связанные с новыми формами организации пр раке в условиях динамичной экономической системы);
* на уровне отдельной личности (на этом уровне решаются задачи, связанные с организацией рабочего места, с оптимизацией психофизиологического состояния, с различными психологическими проблемами отдельных работников в коллективе).

Деятельность психолога на всех этих уровнях может осуществляться в виде индивидуального или управленческого консультирования, психокоррекции и психодиагностики, психологического просвещения, которая может реализовываться в виде обучения и разработки рекомендаций Такое обучение направляется на повышение психологической компетентности руководителей разных уровней и проводится в форме лекций, бесед, групповой дискуссии деловых игр, социально-психологического тренинга также.

2. Характеристика опыта работы психологической службы предприятия

Первые психологические службы появились на промышленных предприятиях в 60-70 годах ХХ века в рамках вновь системы научной организации труда

Их возникновение было связано с определенным уровнем развития прикладных исследований в области социологии, социальной психологии, педагогической психологии, психологии труда и инженерной психологии

Вместе с тем сама деятельность психологических служб на предприятиях выдвигала свои требования к академической психологии и формулировала определенные запросы на фундаментальные и прикладные исследования

Целью деятельности первых психологических служб на предприятиях было повышение эффективности труда рабочих

Достижение этой цели предусматривало решение задач повышения работоспособности и снижения утомляемости путем применения психологических факторов: содержания работы, цветового решения интерьера, трансляции музыки также.

Эти задачи остаются актуальными и в наше время

Деятельность практических психологов по повышению эффективности труда предусматривает **несколько направлений***:*

* приспособления техники психических свойств человека (конструирование промышленной техники с учетом психических особенностей работника и оптимальным их использованием) Эти проблемы решаются инженерной психологией;
* приспособления технологических процессов в психических особенностях человека (проектирование комплексов операций, повышения содержательности трудовой деятельности, снижение монотонности труда, оптимизация темпа работы, рационализация режима труда и отдыха)
* приспособления человека к требованиям техники и профессиональной деятельности (решаются проблемы психологического профотбора и профессионального обучения рабочих);
* приспособления человека к человеку в условиях предприятия (это комплекс проблем, связанных с межличностными отношениями по горизонтали и вертикали, решением которых занимается социальная психология.

Долгое время психологические службы предприятий существовали без единого и обязательного **положения о психологической службе** которое бы четко определяло цель ее деятельности, задачи, методы и т.д. Существовала острая необходимость в разработке общих принципов построения ее деятельности, модели деятельности службы, которая бы аккумулировала в себе достаточно актуальный уровень фундаментальных исследований и прикладных разработок, реальные возможности методического обеспечения, квалификации практических психологов.

С целью создания положения о психологической службе предприятия изучались аспекты деятельности психологических служб промышленных предприятий в 1983-1985 гг.

В ходе такого исследования выявились основные формы организации деятельности психологов на предприятии:

- психологические бюро, лаборатории, отделы, подразделения в кадровой службе, в отделе НОТ т.д.;

- специализированные психологические службы отдельных предприятий или в системе психологических служб области.

Форма организации психологической службы определяла и круг проблем, которые она решала. Наблюдалась*динамика в развитии деятельности службы* от выполнения отдельных работ, которые определялись руководством предприятия (подразделения), к самостоятельной инициации деятельности по решению широкого круга проблем

Как правило, в процессе деятельности практических психологов отдельных предприятий формировались и закреплялись в нормативной документации обобщенные представления о целях, задачах, формы их деятельности и т.п. Это приводило к тому, что среди психологов-практиков не было единства в определении целей и задач психологических служб, в формах и методах работы.

В последние годы приходит понимание, что любой фирме или предприятию, несмотря на сферу их деятельности, количества задействованных работников и т.д., нужен профессионал с психологической подготовкой в сфере работы с людьми.

Психолог в организации, по мнению М.Ю. Шейниса, строит свою деятельность на основе одной из трех **моделей**:

**Первая модель** основывается на идее, что психолог должен осуществлять научно-методическое обеспечение кадровой и воспитательной работы, поэтому он становится создателем и реализатором всей кадровой работы организации.

**Вторая модель** видит смысл деятельности практического психолога в предоставлении психотерапевтической помощи сотрудникам, имеющих различные психологические трудности. К сожалению, сегодня мало организаций, которые непосредственно заботятся проблемами работников, поэтому большинство предприятий не заинтересованы в деятельности практического психолога по этой модели. Исключение разве что составляют армия, милиция, СБУ, диспетчерские службы и т.п. где качество и эффективность деятельности сотрудников определяется их психическое состоянием.

**Третья модель** основывается на идее, что сущность деятельности практического психолога (службы) заключается в психологическом сопровождении трудовой деятельности работников Психологическое сопровождение осуществляется в рамках системы управления персоналом и направлен на создание социально-психологических условий для успешной профессиональной деятельности и личностного роста работников. Причем, такое сопровождение должно осуществляться подавляюще, но через руководителя предприятия традиционными формами управленческого и воспитательного воздействия. Руководитель в этом случае должен быть партнером психолога в разработке и реализации стратегии сопровождения каждого подчиненного. Психолог выступает своеобразным инструментом настройки процесса управления на конкретных работников Эта модель является самой современной и наиболее соответствует требованиям современного предприятия или организации.

Специфика организаций малого бизнеса заключается в ограниченном количестве персонала. В этих учреждениях отсутствует система отделов, которые есть на промышленных предприятиях: сбыта и снабжения, маркетинга и рекламы, финансового и кадрового. Работники, как правило, совмещают несколько разнородных функций и работают единой командой.

Практический психолог в такой организации как отмечает И. С Сидоренко, осуществляет свою работу в нескольких направлениях:

* Объекты деятельности психолога на предприятии.
* Работа проводится во всех направлениях одновременно, иначе будет нарушена целостность функционирования организации

*В работе с руководством практический психолог решает следующие задачи:*

* разработка эффективной структуры организации;
* обеспечение развития организации и безболезненный переход с этапа на этап; прогнозирования направлений дальнейшего развития организации;
* диагностика, выявление и профилактика слабых мест в организации;
* формирование стиля деятельности и имиджа;

*В работе с персоналом практический психолог обеспечивает:*

- формирование кадровой политики;

- подбор персонала (учет необходимости выполнения им широкого круга функций);

- рациональное использование кадров;

- формирование навыков работы в команде;

- мотивацию персонала;

- оценку и аттестацию сотрудников, участие в разработке схем оплаты труда сотрудников с учетом их индивидуальных особенностей;

- разработку и проведение тренингов с персоналом;

- организацию неформального общения.

*С партнерами и клиентами практический психолог осуществляет:*

- формирование долгосрочных отношений между малыми предприятиями и партнерами и клиентами;

- помощь в поиске новых партнеров (организация презентаций, акций, участие в выставках);

-укрепление связей с постоянными клиентами;

- создание психологических портретов клиентов;

-дифференциацию групп клиентов для создания наиболее эффективной рекламы, рассчитанной на каждую целевую аудиторию.

*При взаимодействии малого предприятия со средствами массовой информации практический психолог:*

- контактирует с прессой для освещения в различных изданиях информации об организации;

- организует и психологически обеспечивает участие руководителей в телевизионных программах;

- ведет переговоры о предоставлении скидок на размещение рекламы

*С целью организации рекламной кампании практический психолог:*

разрабатывает стратегию;

- выдвигает креативные идеи по поводу содержания и формы рекламы;

- проводит психологическую экспертизу рекламы; маркетинговые исследования;

- решает вопрос спонсорства, участия в массовых и благотворительных мероприятиях.

*Практический психолог малого предприятия выступает также как аналитик деятельности конкурентов:*

-выявляет их преимущества и недостатки;

-анализирует рекламу конкурентов, разделяя ее на успешную и неудачную.

Такой широкий спектр задач выдвигает сложную систему требований к знаниям, умениям и навыкам практического психолога.

*Практический психолог должен:*

- иметь отличные знания по психологии, в частности таких ее разделов, как социальная психология, психология управления, организационная психология, психология труда, профотбор, психодиагностика, мотивация поведения, психология рекламы, конфликтология, психология общения, психотерапия, психология восприятия, психологическая экспертиза, психология торговли, методология экспериментальных исследований, а также по менеджменту, маркетингу, социологии.

- обладать навыками эффективного общения, психодиагностики и психологического просвещения;

- отличаться системой профессионально важных психических качеств и свойств (аналитическое и нешаблонное мышление, способность к саморазвитию и креативность, коммуникабельность и организованность).

Таким образом, деятельность практического психолога на промышленных предприятиях и в организациях имеет свою историю, достаточно развитой и опирается на основные методологические основы деятельности практичного психолога, которые определены прикладной психологией.