

Можайский В.В. Психологическая практика в бизнесе: время и место // *Психологический журнал* Международного университета природы, общества и человека «Дубна». 2009. № 4. <http://www.psyanima.ru>.

Психологическая практика в бизнесе: время и место

В. В. Можайский

Каковы социальные, культурные, экономические условия, в которых реализуется практическое психологическое знание? Как это знание сочетается с этими условиями, отвечает или противоречит им? Данная статья – попытка осветить эти и некоторые другие проблемные вопросы, касающиеся специфики современной психологической практики в различных сферах человеческой деятельности, в частности, в бизнесе.

Ключевые понятия: *бизнес-тренинги, обучение персонала, психологические консультации, образовательные технологии, психологические тренинги, HR-менеджмент, технологизация поведения, индивидуальный подход.*

1. Социально-политические условия психологической практики на постсоветском пространстве

*Мир уцелел потому, что точек опоры оказалось меньше,
чем желающих перевернуть мир*
Б.Ю. Крутиер

В постперестроечные годы в нашей стране, вплоть до сегодняшнего дня наблюдается явное оживление психологической практики во многих областях человеческой деятельности. Мощным потоком ринулись зарубежные психологические компании, направления и школы, специалисты-экспаты на «непаханое поле» отечественного бизнеса, здравоохранения, образования.

Безусловно, существуют причины такого оживления и обращения «заморского опыта» к нам, и обращения нас к этому опыту. Одна из них коренится в хроническом отставании отечественной прикладной психологии, психотехники от зарубежных практических достижений, во многом по причине их разгрома в годы становления советской власти, ухода «в подполье», отсутствия официального государственного статуса. Во многом, благодаря и классовым стараниям «красной» профессуры, ревностно исполнявшей волю партии с единственно «правильным» курсом, научному невежеству, обыкновенной зависти к настоящим учёным и исследователям. Последние не только притеснялись, изгонялись из науки, профессии, но порой попросту погибали. Безусловно, эти причины коренились и в политической «невыгодности» развития отраслей прикладного человекознания, исследующих личность, общество, благоприятствующих развитию процессов осознания человеком себя и окружающего мира. Тоталитарному строю нужны были не думающие, но исполняющие, тем более не нужны были научные лидеры, создающие свои научные школы и направления, сплывающие вокруг себя людей, увлечённых изучением жизни во всех её проявлениях.

Очевидно, что развитие различных научных отраслей, в частности, психологии, способствует более ясному и осознанному пониманию людьми себя, особенностей социально-экономического уклада жизни, в том числе личностных особенностей политических и

государственных лидеров. С развитием прикладной психологии и человекознания то, что было заметно не многим, уцелевшим после Октябрьского переворота и репрессий, сохранившим здравый смысл, могло стать достоянием широких масс, для режима это было недопустимо, независимо от того осознавали это его строители или нет. Режим существовал и укреплялся, благодаря тотальному контролю над социальными процессами, и любые ростки свободы и инакомыслия изначально были обречены.

С уничтожением конкретных людей и конкретных наук, социальная болезнь прогрессировала более активно, это был взаимообратный процесс. С одной стороны, деятельность новых лидеров (появившихся далеко не случайно) по изменению окружающего мира порождала болезненную общественную систему, с другой, - выжить в этой системе можно было только ценой болезни, личностного разрушения, личностной деформации и мутации. Как известно, *жить в обществе и быть свободным от него невозможно....* Действительно, возможно было только болеть вместе с ним. Социальная болезнь загоняла людей в индивидуальные болезни, а индивидуальная болезнь, в свою очередь, порождала болезнь социальную. Порочный круг замкнулся и социальная система, по сути, «работала» на самоуничтожение через разрушение психологической и физической целостности своих сограждан, через уничтожение экономики, науки, культуры. В процессе такого самоуничтожения проявлялся жёсткий закон природы – «больной должен погибнуть», а когда – было лишь вопросом времени и зависело от стойкости индивидуального и общественного организма. Для этого общественного строя, хватило среднего срока человеческой жизни. Последствия или рецидивы этих процессов, в период стрессовой ломки социально-экономической системы (именно, директивной ломки, но не последовательной перестройки), остро проявляются сегодня в социальных конфликтах, экономических кризисах. Конечно, проявляются эти последствия и в задержке развития прикладной психологии, всё это закономерно. Отголоском прошлого у нас, как одна страна, так и болезнь на всех общая: *«у плывущих в одной лодке судьба одна»*, - гласит народная поговорка.

Можно наблюдать, как тяжело и с переменным успехом проходит страна этапы выхода из социальной болезни. Удастся ли выздороветь без помощи доктора? Это вопрос, которым может задаться каждый в отдельности и все вместе, независимо от места расположения в «верхах» или «низах». На психологическом уровне болезнь может принимать такие формы, что не воспринимается больным как болезнь, не осознается, а стало быть не вызывает у него побуждений к сознательному выздоровлению, стремлению к реальным действиям по ее лечению. На языке клинической психологии это называется *«анозогнозия»* – нарушение восприятия и осознания своей болезни. Тогда, рано или поздно, появляется «доктор», при этом, без вызова на дом и желания заболевшего.

Не удивительно, что в определенной степени, такой социально-экономический «доктор» давно появился в виде второй национальной валюты и своих стандартов успеха, красоты, в виде жизненной философии с искусственно радостным «всё о`кей». Появился он в виде однообразных фильмов и музыки, в виде сленга, на котором начинают говорить молодые люди, часто забывая собственный язык, перемешивая его с «феней». Появился этот доктор и в прикладной психологии – «свято место пусто не бывает». Активно нахлынули на отечественный рынок психологических услуг волны западных методов, подходов и технологий в различных областях человеческой деятельности. Конечно же, бессмысленно отказываться от помощи, когда ее предлагают, тем более что помощь действительно нужна. Но можно надеяться на доктора, на его порядочность и образованность, но ещё можно надеяться и на себя, надеяться, но «не плошать», хотя бы для того, чтобы не раствориться в инокультуральных «медикаментах» и не потерять себя.

2. Западные психотехнологии в России, разница менталитетов. Психология и бизнес: можно ли услышать друг друга?

Сказанное выше, скорее относится больше к психологическим и политическим причинам отставания отечественной прикладной психологии и наполнения ее зарубежными информационными потоками. Но существуют и другие причины, относящиеся уже к особенностям взаимодействия западной и восточной культур, к закономерному, ритмичному процессу расхождения и объединения, процессу геокультуральной пульсации. Происходит естественная интеграция и информационный взаимообмен между Востоком и Западом, между Россией и другими государствами к западу, востоку, северу и югу от нее. И эта встреча или слияние вполне закономерны. В своей книге «В.И. Вернадский и русские востоковеды», В.А. Росов, говоря об особенностях миропонимания на Востоке и Западе, выделяет характеристики, принципиально отличающие эти геокультуральные пространства друг от друга, подчеркивая, тем самым, их единство и неразрывность:

«Разница западного и восточного мышления, очевидно, заключается в отношении к целому, к Абсолюту. Мир един и мы идем к его познанию с разных сторон. Восток идет от целого, от разделения Единого на множественное, Запад отталкивается от множественности мира, чтобы выстроить его в своем сознании до Абсолюта. На лицо две стороны одного и того же процесса, и мера всего есть отношение к Абсолюту...» [1].

Очевидные тенденции в современной западной прикладной психологии в условиях бизнеса, прежде всего в кадровой работе или HR-менеджменте, обучении персонала, проявляющиеся в социально-экономическом пространстве и во многом формирующие это пространство демонстрируют стремление разложения на составные части практически всего, чего бы это ни касалось. Коучинг и бизнес-тренинги (многие из которых, по сути, являются психологическими тренингами, так как направлены, прежде всего, на изменение человеческого поведения, психологических реакций), техники продаж и переговоры, компетенции и должностные обязанности и т.д. Практически, на все случаи жизни есть свои инструкции, заранее расписанные пошаговые действия и установки, насчитывающие сотни пунктов возможных вариантов поведения. В этом прослеживается очевидная тенденция к технологизации человеческого поведения по заданным алгоритмам. Подобный подход, в сочетании с авторитарной организацией бизнес-процесса, естественно превращает персонал в армейское подразделение, действующее строго по уставу, находящееся каждый день «на передовой под обстрелом противника». «И снова бой, покой нам только снится...», как сказал поэт, в этой связи, не удивительно, что все более востребованным в таких условиях работы сегодня становится стресс-менеджмент и, часто, в качестве скорой помощи персоналу на рабочем месте.

Подобные тенденции демонстрируют, своего рода, *синдром Сальери*, которым без сомнения страдает такой подход к решению актуальных проблем в каких бы то ни было областях человеческой деятельности. Сальери «*музыку, как алгебру разъял на части*», но так и не понял, как сочиняет ее Моцарт. В подобном механистическом подходе, заранее пошагово расписанной деятельности (особенно в психологической работе с людьми), зачастую исчезает творчество, креатив, живость процесса, а вместе с ними и увлеченность этим процессом, мотивация, обыкновенная радость от такой работы, сменяясь рано или поздно скукой, усталостью и демотивацией или же механическим, роботоподобным ее выполнением специалистом и тем, кого он «обучает». В этом, смысле, как предупреждение звучат слова, сказанные отечественным философом М.К. Мамардашвили: «*где система – там смерть...*».

Упоминание слов «психология личности», «психологическая практика», «психолог», «индивидуальный подход», в частности в области бизнеса до сих пор воспринимается, в лучшем случае, как нечто непонятное, в худшем, как признак плохого тона или даже, как нечто совершенно неуместное и непригодное. Изучение и понимание особенностей другого человека отходят на задний план (иногда и там не остаются), становятся скорее исключением из общепринятых правил и тенденций. Сегодня, к психологам в бизнесе, как и во многих других сферах, по-прежнему относятся скорее плохо, в лучшем случае с недоверием, к сожалению, в некоторых случаях вполне справедливо.

Порой не готов «сегодняшний» психолог к продуктивному контакту с «сегодняшним» бизнесменом, стремящимся, по естественным причинам к предсказуемости в бизнесе, быстрому эффекту от внедряемой технологии и осязаемому финансовому результату. Его можно понять! Проще применить разработанную кем-либо технологию к живому человеку, группе людей, быстро добиться, пусть даже временного эффекта, чем разбираться в каждом индивидуальном случае и ситуации. Необходимо только знать как (!), и с помощью каких (!) технологий повлиять на человека, организацию, ситуацию в бизнесе. А главное, сегодня нет недостатка в предложении подобных технологий «затачивания» бизнеса и персонала организаций под определенную задачу.

Проблема в том, как прикладной психологии и бизнесу найти точки соприкосновения? Как понять психологу, что, к примеру, тренинги личностного роста, конечно, сама по себе «вещь» хорошая и важная, но часто неуместная и даже вредная, если ни руководитель организации, ни его подопечные не ставят себе задачи личностно вырасти? Да и как можно вообще себе такую задачу ставить!!!??? Тем более, что никто еще на сегодняшний день, насколько мне известно, не дал однозначных рецептов личностного роста и развития, равно как и их определения. Они вообще зачастую не понимают что? это и с чем? это «едят» - «личностный рост». Более того, зачастую никакого другого эффекта, кроме как не к месту и не ко времени сваливающейся на них рефлексии, напроць ломающей ритмичность и привычность жизни организации они не получают, но приобретают мыслительную перегруженность и перепады настроения.

Как научиться психологу на понятном для бизнесмена языке объяснять совершенно очевидную важность психологической компетентности в любом деле, в котором задействованы люди со своими характерами, индивидуальными способностями, мотивами, лидерскими качествами, естественной тенденцией к изменениям и стагнации, развитию и деградации? Как объяснить ему, что человек или группа людей – это зачастую непредсказуемый океан непредсказуемых переменных, но океан, способный к эффективной самоорганизации в любой ситуации? Как на понятном ему же языке и в понятном ему формате предложить прикладное психологическое знание, с обсуждением эффектов, перспектив и пользы? Как понять бизнесмену, что какие бы технологии ни применялись в работе с персоналом, как бы тщательно ни тренировались бы у них определенные навыки, настоящий эффект будет только тогда, когда происходит сознательное и желаемое усвоение или присвоение человеком этих навыков, с учетом его личностных особенностей?

Невозможно «натянуть» навыки коммуникабельности, эффективного контакта с клиентом, доброжелательности, креативности и т.д. на человека, который по характеру скрытен, робок и привык мыслить стандартными схемами. Если же подобные навыки, всепобеждающей волей руководства и тренера будут ретиво натянуты на него, то на окружающих обрушится исходящая от такого человека неестественность, фальшь, дискомфорт от его противоречивого состояния и т.д. Для самого же «счастливого» обладателя несвойственных самому себе навыков и умений, непременно порождающих внутренние противоречия и дискомфорт, становится

актуальным в итоге регулярное беспокойство по поводу своего психического и физического самочувствия. Кому от этого лучше? Понять и учесть личностные особенности, достичь устойчивых изменений можно лишь постепенно развивая психологическую, эмоциональную компетентность, осознанность, на это необходимо время, и это первый необходимый шаг в формировании профессиональной, должностной компетентности и эффективности. Если бизнесмен созрел к тому, чтобы набраться терпения для построения эффективного и творческого бизнес-процесса, а психолог к тому чтобы практически реализовывать свои знания применительно данному бизнес-контексту, стабилизируя его и развивая, а не наоборот, есть вероятность, что они смогут сотрудничать.

Безусловно, стремление к систематизации, предсказуемости, технологизации и упорядочиванию чего-либо, в том числе и бизнес-процесса является особенностью современного традиционного западного менталитета. Более того, принцип «упорядочивания» положен учеными в основу теории возникновения жизни (хотя, учеными другой принцип и не мог быть положен!). Судя по всему, важен оптимальный баланс между системным, технологическим и живым, гибким подходом, особенно в психологической работе, особенно в работе с людьми в современных условиях, с учетом их ментальности и индивидуальных черт, с учетом обстоятельств, в которых проводится психологическая работа. Подобная же оптимальность определяется, в итоге, качеством выполнения поставленной задачи, а само качество также имеет свои многофакторные измерения, выраженные не только в денежном эквиваленте, но и уровне эмоционально-психологического и физического комфорта тех, кто эти деньги зарабатывает, в субъективном переживании людьми, простите за банальность, счастья, а не эйфории.

Кроме того, бизнес, политика, государственная деятельность – это совершенно не обязательно всегда боевые действия, война и т.д., равно, как и не пространство для авторитарного, насильственного подчинения своей воле одним человеком другого с помощью различного рода психологических технологий и манипуляций. Есть еще и другие варианты поведения в ключе со-трудничества, даже если эти виды человеческой деятельности непременно предполагают иерархию и со-перничество.

Вероятно, можно найти еще достаточно много причин настоящего положения дел в прикладной психологии, обуславливающих их неразвитое или кризисное состояние, но, как известно, «кто не хочет решать проблему, тот ищет причину, а кто хочет – ищет средства», хотя понимание причин, в данном случае, также может быть полезно. А пока, область данной деятельности перенасыщена и в определенной мере «инфицирована» явлениями, описанными выше, негативно влияющими, в итоге, на бизнес-процессы. Во многом, не только в связи с кризисом, но и по этим причинам рынок бизнес-тренингов сегодня «схлопывается», а доверие к специалистам в этой области, по меньшей мере, не растет.

Литература:

1. Росов В.А. В.И. Вернадский и русские востоковеды / В.А. Росов. – СПб, 1993. – С. 121.

Поступила в редакцию 12.02.2010 г.

Сведения об авторе

В.В. Можайский – старший преподаватель кафедры психологии Международного университета природы, общества и человека «Дубна».

E-mail: seasons@list.ru