

Л.Н. Захарова

ОСНОВЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ ОРГАНИЗАЦИЙ

*Рекомендовано Советом Учебно-методического объединения
по образованию в области менеджмента в качестве учебного
пособия для студентов высших учебных заведений, обучающихся по
направлениям «Менеджмент», «Управление персоналом»
и специальности «Менеджмент организации»*



Москва
Логос
2012

УДК 159.9(07)
ББК Ю959.18я73
3-18

Серия подготовлена в 2003 году

Р е ц е н з е н т ы

Ю.К. Стрелков, доктор психологических наук, профессор
А.И. Фукин, доктор психологических наук, профессор

Захарова Л.Н.

3-38 Основы психологического консультирования организаций: учеб. пособие / Л.Н. Захарова. — М.: Логос, 2012. — 432 с. — (Новая университетская библиотека).

ISBN 978-5-98704-584-8

Изложены основные психологические проблемы организационной жизни современных компаний. По результатам авторских исследований дан анализ психологических барьеров организационного развития, показаны основные подходы к их преодолению в процессах сотрудничества менеджмента предприятий и психологов-консультантов. В конце каждой главы приведены вопросы и задания для контроля знаний. В приложении представлены конкретные ситуации, диагностические материалы и методические рекомендации.

Для студентов высших учебных заведений, получающих образование по направлениям «Управление персоналом», «Менеджмент», специальности «Менеджмент организации». Может использоваться в учебном процессе вузов при подготовке кадров по широкому кругу направлений и специальностей в области управления и психологии. Представляет интерес для слушателей учебных подразделений повышения квалификации руководящего состава и специалистов кадровых служб.

УДК 159.9(07)
ББК Ю959.18я73

ISBN 978-5-98704-584-8

© Захарова Л.Н., 2012
© Логос, 2012

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	7
----------------	---

ГЛАВА 1. ПСИХОЛОГИЯ ОРГАНИЗАЦИОННОГО РАЗВИТИЯ

1.1. Некоторые организационные факты и формирование запроса на психологическое консультирование	12
1.2. Управление человеческими ресурсами и эффективность современной компании: психологические аспекты	34
1.3. Человек в организации	45
1.3.1. Некоторые вопросы психологии управления организационной жизнью	45
1.3.2. Основные подсистемы организационной жизни	47
1.3.3. Организационная культура как социально-психологический контекст жизни компании	52
1.3.4. Согласованность характеристик организационных подсистем в компаниях с разным типом доминирующих ценностей	58
1.4. Психологические барьеры организационного развития	65
1.4.1. Парадигма управления как организационное основание работы психолога-консультанта	65
1.4.2. Неосознаваемые ценностные противоречия персонала	72
1.4.3. Аморфная организационная культура	80
1.4.4. Социально-психологические стереотипы менеджеров	83
1.4.5. Стиль принятия решений	87
1.4.6. Противоречия в мотивации персонала	90
1.5. Выводы	95
Вопросы и задания	97

ГЛАВА 2. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

2.1. Цели и содержание деятельности	100
2.2. Типы консультационной деятельности	107
2.3. Место и функции психолога-консультанта в управленческих консалтинговых проектах. Основные направления ОПК	117
2.3.1. Общие сведения	117
2.3.2. Менеджмент тотального качества	118
2.3.3. Управление на основе сбалансированной системы показателей	124
2.3.4. Клиенториентированная компания	133
2.3.5. Группы улучшения качества	139
2.4. Основные этапы ОПК	144
2.4.1. Общие сведения	144
2.4.2. Стадия профессионального самоопределения консультанта ..	147
2.4.3. Предконтрактная стадия ОПК	153
2.4.4. Контрактная стадия ОПК	157
2.4.5. Стадия завершения взаимодействия	160
2.5. Досье проекта	162

2.6. Выводы	177
Вопросы и задания	179

ГЛАВА 3. МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВАНИЯ И МЕТОДЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ ОРГАНИЗАЦИЙ

3.1. Проблемы в определении теоретико-методологических основ ОПК.....	181
3.2. Деятельностный подход как методологическое основание ОПК: мотивационно-целевое обеспечение индивидуальной и организационной деятельности	190
3.3. Деятельностный подход как методологическое основание ОПК: исполнительское обеспечение индивидуальной и организационной деятельности	201
3.4. Рефлексивно-деятельностное проектирование решений организационных проблем как технология ОПК: общие положения.....	214
3.4.1. Основные принципы технологии Р-Д проектирования индивидуальной, управленческой и организационной деятельности	214
3.4.2. Этапы и некоторые алгоритмы реализации технологии Р-Д проектирования индивидуальной и организационной деятельности	220
3.4.3. Принципы разработки (модификации) психологической составляющей в системе управления организацией	230
3.5. Методы в психологическом консультировании организаций	236
3.5.1. Общие сведения	236
3.5.2. Переговоры	237
3.5.3. Методы сбора информации	241
3.5.4. Полифункциональные методы	267
Выводы	273
Вопросы и задания	276

ГЛАВА 4. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ КОНСУЛЬТАНТА

4.1. Психолог-консультант: положение в организации, деловые компетенции и профессионально значимые качества	279
4.1.1. Критерии профессионализма консультанта	279
4.1.2. Знания и психологический облик консультанта	289
4.1.3. Мотивация консультанта и готовность к работе в адхократическо-деловой парадигме управления	294
4.2. Формирование проектной группы.....	299
4.3. Управление групповым творчеством	317
4.3.1. Принципы управления групповым творчеством.....	317
4.3.2. Социально-психологические и организационно-психологические особенности творческой команды	329
4.3.3. Методы творческого решения проблем	333

4.4. Этика в организации отношениях и работе	
психолога-консультанта.....	335
4.4.1. Основные профессионально важные качества консультанта..	335
4.4.2. Детерминация этического поведения.....	335
4.4.3. Рефлексивная технология ценностного самоопределения.....	337
Выводы	354
Вопросы и задания	357
Заключение	360
Литература.....	363

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1. Учебные ситуации	370
Приложение 2. Фрагменты консалтинговых проектов.....	383
Приложение 3. Диагностические методики	394
Приложение 4. Этика в профессиональной деятельности	408
Приложение 5. Программа практикума «Психология эффективных продаж. Консультирование торгового предприятия»	421