УДК 316.628+331.108.26

РАЗВИТИЕ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ТЕХНОЛОГИЙ В УПРАВЛЕНИИ ПЕРСОНАЛОМ ОРГАНИЗАЦИИ

Ольга В. Година [a, @, ID]***; Дмитрий В. Чижиков*** [a]***; Евгения Е. Самохина*** [a]

[a] *Северо-Кавказский федеральный университет, 355009, Россия, г. Ставрополь, ул. Пушкина, 1*
[@] *Padalka.o.v@yandex.ru*
[ID] *http://www.researcherid.com/rid/P-6199-2015*

Поступила в редакцию 03.11.2018. Принята к печати 26.11.2018.

Ключевые слова: кадры, персонал-технологии, социально-психологические методы, государственные служащие, профессиональное выгорание

Аннотация: При формировании стратегических задач управления первостепенное значение в современной организации имеет человек в совокупности своих социальных и психологических черт как личности. Предметом исследования выступили социально-психологические методы и технологии управления кадрами государственной службы. Цель работы – выявить потенциал управления государственными служащими на основе использования современных социально-психологических технологий. Для обоснования выдвинутых в ходе исследования предложений и рекомендаций применялись методы научного познания: системный, ситуационный, экспертных оценок, логического анализа, аналогии, социологический. Выводы исследования могут найти применение в государственных структурах при построении собственных систем управления кадрами. Наиболее важными результатами проведенного исследования являются аргументация целесообразности социально-психологической ориентации персонал-технологий в государственной службе, структурно-содержательный формат реализации социально-психологических технологий в управлении госслужащими; интегральная модель адаптации социально-психологических персонал-технологии к конкретным условиям развития госслужбы; методика диагностики и профилактики синдрома профессионального выгорания в органах госслужбы, конкретизированная на материалах Управления Федеральной службы исполнения наказаний России по Ставропольскому краю.

Для цитирования: Година О. В., Чижиков Д. В., Самохина Е. Е. Развитие социально-психологических технологий в управлении персоналом организации // Вестник Кемеровского государственного университета. Серия: Политические, социологические и экономические науки. 2018. № 4. С. 19–25. DOI: 10.21603/2500-3372-2018-4-19-25

Введение

Эффективность деятельности любой социально-экономической системы, ключевым элементом которой является человеческая составляющая, зависит от профессионализма персонала. Повышение его активности и результативности работы во многом определяется стимулированием, обучением, повышением квалификации, т. е. использованием действенных персонал-технологий. Современные кадровые технологии включают в себя экономические, административные, социологические и психологические методы работы с кадрами, направляющие усилия работников на выполнение поставленных целей и задач организации, обеспечивающие эффективное использование их интеллектуальных и физических возможностей, реализацию творческого потенциала, формирующие у работников необходимые организации интересы и поведение с целью интеграции организационных ожиданий организации с их интересами. При повышенном внимании ученых к проблеме управления персоналом в изменяющихся условиях прослеживается недостаток теоретических и практических разработок, раскрывающих необходимость социально-психологического обеспечения формирования кадровой работы в современных организациях на основе тщательного учета социально-психологических особенностей каждого работника как личности.

Особенно остро звучит данный вопрос в отношении государственных организаций и учреждений, в том числе и уголовно-исполнительной системы. По нашему мнению, развитие целостной системы управления государственными служащими с учетом социально-психологических аспектов позволит сформировать новый взгляд на концептуальные положения, цели, задачи и функционал управления в системе государственной службы, детерминировать объективные проблемы и источники их возникновения, повысить качество оказываемых государственных услуг.

В свете происходящих реформаций уголовно-исполнительной системы (УИС) нами проведено исследование необходимости преобразований в области управления персоналом учреждений пенитенциарной сферы на материалах Управления Федеральной службы исполнения наказаний России по Ставропольскому краю (УФСИН России по Ставропольскому краю).

Важным с теоретической и практической точки зрения выступает рассмотрение общих характеристик сотрудников УИС вкупе с их специфичными личностными особенностями, с учетом их территориальной и функционально-структурной локализации, понимание их запросов и ожиданий относительно содержания, форм и видов кадровой деятельности. Нерешенность ряда методических и практических проблем и определили выбор данной темы исследования.

Методы исследования

В ходе теоретического исследования концептуальных подходов к управлению персоналом российских (А. Кочетковой, Т. Базарова, А. Бачурина, В. Верхоглазенко, А. Кибанова, М. Магуры, А. Маслова, Ю. Одегова, В. Травина, В. Токарева, С. Шекшни и др.) и зарубежных (Р. Уотернена, Т. Питере, И. Ансоффа, П. Друкера, М. Хильба, Ф. Хайза и др.) специалистов, а также проблем развития кадровых технологий государственной службы в РФ (по публикациям В. М. Анисимова, Г. В. Атаманчука, А. П. Егоршина, В. Г. Игнатова, К. О. Магомедова, А. И. Радченко и др.) персонал-технологии нами позиционированы как динамическая совокупность методик и инструментария достижения заранее определенных результатов по конкретному направлению управления человеческими ресурсами, обеспечивающая взаимодействие интересов работников и организации в целях эффективного ее функционирования.

Наиболее тонким инструментом воздействия на группы людей и личность человека в организации являются социально-психологические технологии ввиду того, что искусство управления людьми, прежде всего, состоит в дозированном и регулятивном применении тех или иных социально-психологических методов и приемов. Применительно к профессиональной группе госслужащих УИС проблема социально-психологической конфигурации и постоянного совершенствования кадровых технологий приобретает особую актуальность в современных условиях, когда специалистами осознана насущная социальная и административная необходимость реформирования пенитенциарной системы.

УИС является элементом правоохранительной системы страны, нацеленным на удовлетворение определенных социальных потребностей общества, в первую очередь, в обеспечении защиты от преступности. Руководство учреждениями, исполняющими наказания, осуществляют территориальные органы УИС и федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий правоприменительные функции, функции по контролю и надзору в сфере исполнения уголовных наказаний в отношении осужденных, – Федеральная служба исполнения наказаний, находящаяся в ведении Министерства юстиции РФ. ФСИН России создана на основании Указа Президента РФ от 09.03.2004 № 314 «О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти», Указа Президента РФ от 13.10.2004 № 1314 «Вопросы Федеральной службы исполнения наказаний».

Практический анализ непосредственно предмета исследования – социально-психологических методов и технологий управления государственными служащими – позволил сделать следующие выводы о необходимости развития социально-психологических направлений кадрового менеджмента в УФСИН России по Ставропольскому краю. Анализ кадрового потенциала показал, что большая часть личного состава учреждения отвечает требованиям, предъявляемым законодательством о государственной гражданской службе. Вопросы, связанные с управлением персоналом, курируются отделом кадрового обеспечения. Специфика управления служащими связана с особенностями профессиональной деятельности государственных служащих органов внутренних дел и гражданской службы. К базовым кадровым технологиям, реализуемым в управленческой практике УФСИН России по Ставропольскому краю, относятся прием кадров, аттестация, обучение в рамках выделенных бюджетных лимитов, социальная работа в направлении, заданном ФСИН России, диагностика уровня соблюдения законности и служебной дисциплины.

В ходе исследования был проведен анализ социально-психологических аспектов в управлении на основе результатов тестирования, в котором приняли участие 45 сотрудников УФСИН России по Ставропольскому краю разных структурных

подразделений, детерминированы следующие особенности применения социально-психологических приемов и мотивации их труда: готовность к достижению относительно высоких результатов в своей профессиональной деятельности; связь профессиональной деятельности с повышенной материальной отдачей; стремление к созданию и поддержанию благоприятного социально-психологического климата; потребность в стабильности выполняемой работы.

В целом можно сделать вывод, что профессиональная деятельность сотрудников УФСИН России по Ставропольскому краю достаточно мотивирована и социально обеспечена. Однако, довольно значимое отклонение в пользу материальных стимулов позволяет говорить о недостаточно высоком уровне нематериальной мотивации. Обращает внимание превалирование в деятельности служащих учреждений УФСИН России по Ставропольскому краю таких неблагоприятных факторов, как профессиональные перегрузки (70 %); перенапряжение (25 %); отсутствие комфорта на рабочем месте (5 %), которые являются одними из симптомов синдрома профессионального выгорания. Сотрудники подвержены данному профессиональному заболеванию в силу воздействия ряда социально-психологических факторов деятельности: ее содержания (работа с задержанными, подозреваемыми, обвиняемыми и осужденными); особенностей «клиентов» (необходимость безоценочного, принимающего отношения к ним, заинтересованность в их развитии и самореализации может игнорироваться либо не находить своего адекватного выражения в профессиональной деятельности); временных ее параметров деятельности и объема работы; характера отношений с коллегами (ролевые отношения нивелируют потребность в самораскрытии, в эмоциональном, доверительном общении) и др.

Применение социально-психологических методов в УФСИН России по Ставропольскому краю развито недостаточно и требует определенной систематической основы и более глубокой проработки в процедурном плане, в результате чего в учреждениях ФСИН России по Ставропольскому краю наблюдается высокий уровень текучести кадров, что объясняется тяжелыми условиями труда, повышенными требованиями к сотрудникам и низкой заработной платой.

Проведенное исследование позволило достигнуть поставленной цели – обосновать возможность повышения эффективности государственного управления на основе определения особенностей развития социально-психологических свойств личности служащих УФСИН России по Ставропольскому краю и их селективного учета в кадровой работе.

Результаты и обсуждение

В ходе исследования с позиций реализуемой программы реформирования государственной службы нами определено, что разные виды кадровой работы с сотрудниками могут в различной мере быть реализованы посредством социально-психологических персонал-технологий, поскольку основу профессионализма, а соответственно, и успешной карьеры составляют социально-психологические свойства личности.

Применение современных социально и психологически ориентированных кадровых технологий позволяет более объективно оценивать кадры государственной службы, возможности их должностного роста, профессионального развития и продвижения. В связи с этим нами предложено рассматривать социально-психологические технологии управления госслужащими как ситуационно-ориентированные комплексы методов и инструментов, которые позволяют обеспечить эффективность кадровой работы в конкретных условиях развития государственной службы. Структурно-содержательные аспекты социально-психологических технологий управления госслужащими в авторской интерпретации представлены такими понятийными категориями, как цель, функции, методы, организационная форма (рис. 1).

Кадровое консультирование определено как социально-психологическое обеспечение ситуационно-системного управления госслужащими, реализующееся посредством экспертных и процессуальных технологий: ассессмент-центр, конкурс, социальный аудит, кадровая психодиагностика, профилактика синдрома профессионального выгорания, внутрифирменное обучение, – в результате применения которых получают более полную информацию о способностях человека, отчего зависит его дальнейшее профессиональное развитие, изменение должностного статуса госслужащего, эффективная реализация возможностей человека, адекватное вознаграждение за свой труд и другие изменения.

Более тщательное рассмотрение ключевых составляющих *Assessment-Center*, социального аудита позволило прийти к выводу, что их использование в государственной службе будет оправданным при условии грамотной адаптации к специфике учреждения в соответствии с рисунком 2.

Придерживаясь предложенного адаптационного алгоритма, а также учитывая рекомендации, изложенные в работах [6–10], нами была сформирована методика диагностики и профилактики синдрома профессионального выгорания сотрудников УФСИН России по Ставропольскому краю, включающая следующие этапы исследования: изучение научной литературы по проблеме личностно-адаптационного потенциала и проблеме

выгорания специалистов госслужбы; отбор диагностических методик; определение объема выборки; проведение экспериментального исследование по выбранным методикам; обработка результатов с применением методов математической статистики, корреляционный анализ, сравнительный анализ t-критерия Стьюдента, частотный анализ; разработка практических рекомендаций для начальников подразделений. Определен ряд личностных и поведенческих особенностей, позволяющих сотрудникам УФСИН России по Ставропольскому краю адекватно справляться с признаками синдрома выгорания, даны практические рекомендации в случае выявления высокого уровня синдрома

Сущность:

– социально-психологические технологии управления госслужащими;
– ситуационно-ориентированные комплексы методов и инструментов, которые обеспечивают эффективную кадровую работу в конкретных обстоятельствах развития государственной службы.

Цели воздействия:

– создание открытой, социально и результативно ориентированной системы государственной службы;
– формирование высококвалифицированного кадрового состава государственной службы, обеспечивающего эффективность государственного управления, развитие гражданского общества и инновационной экономики.

Функции:

– дифференцированно воздействовать на систему внутриорганизационных отношений с целью удовлетворения потребностей государственной службы в количественных и качественных характеристиках служащих;
– обеспечивать рациональное включение профессиональных возможностей государственного служащего в систему должностных и профессиональных ролей;
– на их основе формировать механизм воспроизводства и востребованности профессионального опыта государственного служащего.

Методы:

1) социальные:
– методы управления отдельными групповыми явлениями и процессами включают методы повышения социальной активности, методы социального регулирования, методы управления нормативным поведением;
– методы управления индивидуально-личностным поведением: внушение, методы личного примера, методы ориентирующих;
2) психологические:
– методы формирования и развития трудового коллектива с учетом психологической и социально-психологической совместимости;
– методы гуманизации отношений между работниками и руководителями, соответствующие принципам социальной справедливости: стиль руководства, этика и культура управления;
– методы психологического побуждения (мотивации), формирующие у работников инициативу, предприимчивость, стремление к высокопроизводительному труду;
– методы профессионального отбора и обучения ориентированы на соответствие психологических характеристик человека выполняемой работе.

Организационная форма

Кадровое консультирование, реализуемое посредством экспертных и процессуальных технологий:
– ассессмент-центр,
– конкурс,
– кадровая психодиагностика,
– социальный аудит,
– профилактика профессионального выгорания,
– внутриорнанизационное обучение.

Рис. 1. Структурно-содержательный формат реализации социально-психологических технологий в управлении госслужащими (составлено авторами)
Fig. 1. Structure and content of the implementation of socio-psychological technologies in the management of civil servants (compiled by the authors)

профессионального выгорания. Предложено вышеобозначенные моменты закрепить соответствующим регламентом – Программой профилактики профессионального выгорания сотрудников УФСИН России по Ставропольскому краю.

Заключение

Рассмотренные организационно-экономические аспекты реализации обоснованных предложений и рекомендаций показали, что грамотная реализация социально-психологических персонал-технологий вносит свой вклад в управляемость госучреждений, эффективность их деятельности, формирование механизма действенной кадровой политики, а в более частном порядке сопряжена с социальным и экономическим эффектом. В первую очередь, ожидается увеличение общего уровня эффективности кадрового менеджмента госслужбы в УИС.

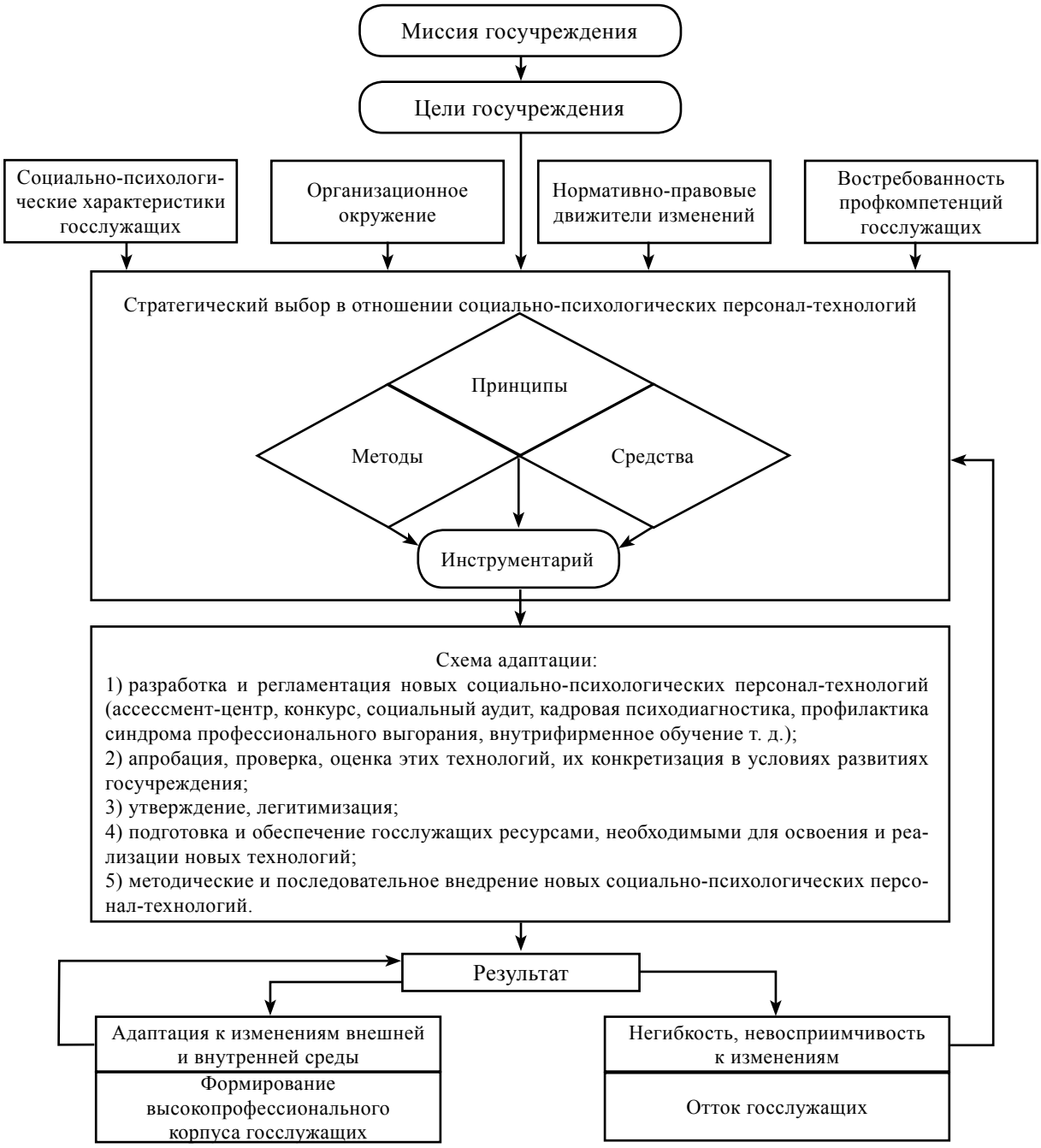

Рис. 2. Интегральная модель адаптации социально-психологических персонал-технологии к условиям развития госслужбы (составлено авторами на основе работ [1–5])
Fig. 2. An integrated model of adaptation of social-psychological personnel-technology to the conditions of development of the civil service (compiled by the authors on the basis of [1–5])

Литература

1. Кондратьева Е. В. Формирование и развитие инструментария адаптивных персонал-технологий в сфере интеллектуальных бизнес-услуг: дис. ... канд. экон. наук. Воронеж, 2006. 244 с.
2. Иванов В. Н., Патрушев В. И. Инновационные социальные технологии государственного и муниципального управления. 2-е изд., пер. и доп. М.: Экономика, 2001. 327 с.
3. Ерина Н. А. Психологические особенности профессионального менталитета государственных служащих: дис. … канд. психол. наук. М., 1997. 172 с.
4. Прокопьева В. Г. Современные кадровые технологии государственной и муниципальной службы и новое качество государственной власти // Научный вестник Уральской академии государственной службы: политология, экономика, социология, право. 2008. № 2. С. 50–52.
5. Панарин И. А. Социально-психологические свойства личности государственных служащих как основа совершенствования кадровой работы: дис. … канд. психол. наук; Москва, 2002. 168 с.
6. Самоукина Н. В. Синдром профессионального выгорания // Медицинская газета. 2005. № 43. Режим доступа: http://www.help-patient.ru/psychological_help/doctors/professional_burning/ (дата обращения: 01.02.2018).
7. Осухова Н. Г., Кожевникова В. В. Профилактика профессионального выгорания: практико-ориентированный семинар // Школьный психолог. 2006. № 16. С. 18–31. Режим доступа: http://psy.1september.ru/article.php?id=200601609 (дата обращения: 01.02.2018).
8. Орел В. Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования // Журнал Практической психологии и психоанализа. 2001. № 3. Режим доступа: http://psyjournal.ru/articles/fenomen-vygoraniya-v-zarubezhnoy-psihologii-empiricheskie-issledovaniya?ID=2901 (дата обращения: 01.02.2018).
9. Психологическое обеспечение профессиональной деятельности: теория и практика / под ред. Г. С. Никифорова. СПб.: Речь, 2010. 816 с.
10. Винокур В. А., Агапова Е. В. Аффективные расстройства и самооценка здоровья у государственных служащих в процессе профессионального «выгорания» // Медицинская психология в России. 2013. № 1. Режим доступа: http://medpsy.ru/mprj/archiv_global/2013_1_18/nomer/nomer01.php (дата обращения: 01.02.2018).

THE DEVELOPMENT OF SOCIO-PSYCHOLOGICAL TECHNOLOGIES IN PERSONNEL MANAGEMENT

Olga V. Godina [a, @, ID]***; Dmitry V. Chizhikov*** [a]***; Evgenia E. Samokhina*** [a]

[1] *North Caucasus Federal University, 1, Pushkina St., Stavropol, Russia, 355009*
[@] *Padalka.o.v@yandex.ru*
[ID] *http://www.researcherid.com/rid/P-6199-2015*

Received 03.11.2018. Accepted 26.11.2018.

Keywords: personnel, personnel-technology, social-psychological methods, civil servants, professional burnout

Abstract: Personnel and their social and psychological characteristics map out strategic management tasks of a modern organization. The paper features the socio-psychological methods and technologies of personnel management in the civil service. The objective was to define the potential of management of civil servants with the help of modern socio-psychological technologies. The research employed the methods of scientific knowledge, such as system, situational, expert assessments, logical analysis, analogies, and sociological methods. The research results can be used by state structures when building their own personnel management systems. The study revealed the appropriateness of the socio-psychological orientation of personnel-technologies in the civil service and the structural format of the socio-psychological technologies in the management of civil servants. The authors built an integral model of adaptation of socio-psychological staff-technology to specific conditions. They also describe prevention of the professional burnout syndrome in public service. The study featured the case of Office of the Russian Federal Penitentiary Service in the Stavropol region.

For citation: Godina O. V., Chizhikov D. V., Samokhina E. E. Razvitie sotsial′no-psikhologicheskikh tekhnologii v upravlenii personalom organizatsii [The Development of Socio-Psychological Technologies in Personnel Management]. *Bulletin of Kemerovo State University. Series: Political, Sociological and Economic Sciences*, no. 4 (2018): 19–25. DOI:10.21603/2500-3372-2018-4-19-25

References

1. Kondrat'eva E. V. *Formirovanie i razvitie instrumentariia adaptivnykh personal-tekhnologii v sfere intellektual'nykh biznes-uslug.* Diss. kand. ekon. nauk [Formation and development of tools for adaptive personnel-technologies in the sphere of intellectual business services. Cand. Econ. Sci. Diss.]. Voronezh, 2006, 244.

2. Ivanov V. N., Patrushev V. I. *Innovatsionnye sotsial'nye tekhnologii gosudarstvennogo i munitsipal'nogo upravleniia* [Innovative social technologies of state and municipal management]. 2nd ed. Moscow: Ekonomika, 2001, 327.

3. Erina N. A. *Psikhologicheskie osobennosti professional'nogo mentaliteta gosudarstvennykh sluzhashchikh.* Diss. kand. psikhol. nauk [Psychological features of professional mentality of civil servants. Cand. Psychol. Sci. Diss.]. Moscow, 1997, 172.

4. Prokop'eva V. G. Sovremennye kadrovye tekhnologii gosudarstvennoi i munitsipal'noi sluzhby i novoe kachestvo gosudarstvennoi vlasti [Modern personnel technologies of state and municipal service and a new quality of state power]. *Nauchnyi vestnik Ural'skoi akademii gosudarstvennoi sluzhby: politologiia, ekonomika, sotsiologiia, pravo = Scientific Bulletin of the Ural Academy of State Service: political science, economics, sociology, law*, no. 2 (2008): 50–52.

5. Panarin I. A. *Sotsial'no-psikhologicheskie svoistva lichnosti gosudarstvennykh sluzhashchikh kak osnova sovershenstvovaniia kadrovoi raboty.* Diss. kand. psikhol. nauk [Socio-psychological characteristics of the personality of civil servants as a basis for improving personnel work. Cand. Psychol. Sci. Diss.]. Moscow, 2002, 168.

6. Samoykina N. V. Sindrom professional'nogo vygoraniia [Syndrome of professional burnout]. *Meditsinskaia gazeta = Medical newspaper*, no. 43 (2005). Available at: http://www.help-patient.ru/psychological_help/doctors/professional_burning/ (accessed 01.02.2018).

7. Osukhova N. G., Kozhevnikova V. V. Profilaktika professional'nogo vygoraniia: praktiko-orientirovannyi seminar [Prevention of Professional Burnout: A Practical Oriented Seminar]. *Shkol'nyi psikholog = School psychologist*, no. 16 (2006): 18–31. Available at: http://psy.1september.ru/article.php?id=200601609 (accessed 01.02.2018).

8. Orel V. E. Fenomen "vygoraniia" v zarubezhnoi psikhologii: empiricheskie issledovaniia [The phenomenon of "burnout" in foreign psychology: empirical research]. *Zhurnal Prakticheskoi psikhologii i psikhoanaliza = Journal of Practical Psychology and Psychoanalysis,* no. 3 (2001). Available at: http://psyjournal.ru/articles/fenomen-vygoraniya-v-zarubezhnoy-psihologii-empiricheskie-issledovaniya?ID=2901 (accessed 01.02.2018).

9. *Psikhologicheskoe obespechenie professional'noi deiatel'nosti: teoriia i praktika* [Psychological support of professional activity: theory and practice]. Ed. Nikiforov G. S. Saint-Petersburg: Rech', 2010, 816.

10. Vinokur V. A., Agapova E. V. Affektivnye rasstroistva i samootsenka zdorov'ia u gosudarstvennykh sluzhashchikh v protsesse professional'nogo "vygoraniia" [Affective disorders and self-assessment of health among civil servants in the process of professional "burnout"]. *Meditsinskaia psikhologiia v Rossii = Medical psychology in Russia*, no. 1 (2013). Available at: http://medpsy.ru/mprj/archiv_global/2013_1_18/nomer/nomer01.php (accessed 01.02.2018).