

ТИПОЛОГИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНТРАКТА НА ОСНОВЕ МОДЕЛИ СУБЪЕКТИВНОГО КАЧЕСТВА ЖИЗНИ

Рябов Владимир Борисович, к. т. н., с. н. с. Институт психологии РАН,
Москва, adm3@psychol.ras.ru, v.ryabov@aog.ru

Аннотация: Рассматривается психологический контракт как субъективное качество взаимодействия, представляющего собой компоненту субъективного качества жизни. Предлагается типология психологических контрактов на основе критериев субъективной оценки качества взаимодействия. Приводятся результаты эмпирического исследования психологического контракта на основе предложенной типологии.

Annotation: The psychological contract as subjective interaction quality representing to a component of subjective quality of life is considered. The typology of psychological contracts on the basis of estimated criteria of interaction quality is offered. Results of an empirical research of the psychological contract on the basis of the offered typology are given.

Ключевые слова: психологический контракт, субъективное качество взаимодействия, типология психологического контракта, удовлетворенность, командное взаимодействие, репертуарная решетка, когнитивная карта.

Keywords: **psychological** contract, subjective quality of interaction, typology of the psychological contract, satisfaction, team interaction, repertoire grid, personal construct, cognitive map.

Работа выполнена по Госзаданию ФАНО РФ № 0159-2016-0010

Понятие психологического контракта в настоящее время достаточно широко используется при анализе взаимодействия человека и организации, как исследователями, так и практическими специалистами в области управления персоналом (Ребрилова, 2008, 2009а; Эсаулова, 2011). В зависимости от конкретной исследовательской концепции под психологическим контрактом при этом понимаются различные психологические компоненты взаимодействия работника с организацией, не прописанные и не закрепленные положениями, регламентами, должностными и рабочими инструкциями и прочими формальными документами. Фактически *психологический контракт* — это набор внутренних убеждений и представлений, определяющих взаимоотношения и поведение

работника при его взаимодействии с организацией и отдельными ее представителями.

Разные исследователи предлагают разные определения этого термина (Эсаулова, 2011) и разрабатывают соответствующие этому определению модели и методы его исследования. В зависимости от концептуальных оснований, лежащих в основе психологического контракта, существуют различные *типологии* психологического контракта (Ребрилова, 2009б, 2010, 2015; Эсаулова, 2011).

Мы определяем психологический контракт как субъективное качество взаимодействия двух и более субъектов. При этом понятие «субъективное качество взаимодействия» рассматривается в рамках разрабатываемых нами концепций субъективного качества жизни и качества трудовой жизни (Рябов, 2010б, 2011, 2013б, 2013в). В статье рассматривается эмпирическое исследование типологии психологических контрактов, основанной на таком подходе.

Психологический контракт как субъективное качество взаимодействия

Данный подход к рассмотрению психологического контракта основан на аксиоматическом положении, что в основе оценки человеком своего взаимодействия с организацией лежит его стремление обеспечить достаточный уровень своего качества трудовой жизни, а также, по возможности, повысить этот уровень (Рябов 2015а, 2015б). Управленческое взаимодействие, т. е. взаимодействие работника и его руководителя, представляет собой важнейшую компоненту качества трудовой жизни (Журавлев, 2004; Купрейченко, Журавлев, 2007; Ребрилова, 2016; Рябов, 2015в, 2015г).

Предлагая рассматривать психологический контракт как субъективное качество взаимодействия, необходимо сделать некоторые предварительные пояснения.

Оценочный компонент феномена качества человек постоянно использует во взаимодействии с внешним миром и организует это взаимодействие таким образом, чтобы повысить свою субъективную оценку качества. Мы полагаем, что в основе оценки психологического контракта его участниками, работником и его руководителем также лежит осознанное и неосознанное стремление каждого из них повысить качество своей трудовой жизни в своем субъективном понимании. Именно эта доминанта и лежит в основе ожиданий и последующего отношения к своей трудовой деятельности в организации, в частности, взаимодействия в системе «исполнитель — руководитель» (см. также: Журавлев, 2007 и др.). Это позво-

ляет нам рассматривать психологический контракт как субъективное качество взаимодействия, а также использовать наш подход к исследованию качества трудовой жизни и качества взаимодействия как компоненты модели оценки качества трудовой жизни человеком при построении модели психологического контракта.

Качество как характеристику трудовой жизни человек оценивает по тем же критериям, по которым он оценивает качество своей жизни в целом (Рябов, 2013б, 2015а, 2015б). Поэтому основными оценочными критериями качества взаимодействия, в соответствии с нашей моделью выступают:

- рациональная удовлетворенность человека взаимодействием,
- эмоциональная удовлетворенность взаимодействием,
- рациональная неудовлетворенность взаимодействием,
- эмоциональная неудовлетворенность взаимодействием.

В модели субъективного качества трудовой жизни используются аналогичные оценочные критерии. Субъективная оценка психологического контракта каждым участником взаимодействия определяется совокупностью этих же критериев удовлетворенности. В общем случае в оценку психологического контракта входит как субъективная оценка участником взаимодействия своего партнера (поскольку характеристики партнера входят в характеристики эмоциональной удовлетворенности взаимодействием, а также определяют ожидания и прогнозирование развития характера взаимодействия и прогнозирование его результатов), так и субъективная оценка непосредственно процесса взаимодействия.

Типология субъективного оценивания управленческого взаимодействия исполнителем может быть построена на *соотношении уровней* эмоциональной и рациональной удовлетворенности — неудовлетворенности взаимодействием (2015в). Вообще говоря, значение каждой шкалы, используемой для количественной оценки этих критериев, может принимать три качественных значения: высокое, среднее и низкое. Для упрощения построения типологии исключим из этих градаций средние показания шкал. При таких поляризованных значениях теоретически возможны 16 сочетаний значений четырёх выделенных шкал.

Такая теоретическая типология представляет собой структуру, построенную по принципу таблицы Менделеева: некоторые наблюдаемые типы могут быть занесены в нее на основании наблюдаемых данных, а некоторые «клетки таблицы» могут оставаться незаполненными до тех пор, пока мы не найдём эмпирически и не интерпретируем содержание этого типа. Можно попытаться дать предварительное описание каждого из типов взаимодей-

ствия, однако, мы предпочитаем это сделать только для тех типов, по которым мы получили эмпирическое объяснение и подтверждение. Реально такое объяснение получено для трёх сочетаний, соответствующих достаточно высокому уровню общей удовлетворенности взаимодействием и описанных ниже.

Ещё один тип взаимодействия не нуждается в эмпирической верификации, поскольку он достаточно очевиден для интерпретации. Этот тип взаимодействия характеризуется низкими уровнями по четырём критериям оценки взаимодействия и, как следствие, низким уровнем общей удовлетворенности взаимодействием. Как правило, субъект стремится к избеганию такого типа взаимодействия, и поэтому мы назвали его «отвергаемый тип взаимодействия».

Методика эмпирического исследования

Представления человека о взаимодействии со своим руководителем составляют собой одну из компонент сложившегося у него образа собственной трудовой жизни (Рябов, 2015в). Для диагностики субъективных представлений конкретного человека об этом взаимодействии необходимо применять специальные методы, разработанные в экспериментальной психологии для изучения когнитивных образов. К числу таких методов относится *метод персональных конструкторов*, разработанный американским психологом Дж. Келли (Франселла, Баннистер, 1987).

В основе метода лежит предположение о том, что человек определяет свое субъективное представление об окружающем мире, свое субъективное пространство в какой-либо предметной области на основе логической операции сходства-различия между элементами, составляющими это субъективное пространство. Эти признаки сходства-различия и составляют значимые характеристики, или персональные конструкторы, описывающие в совокупности соответствующий субъективный образ предметной области. На основе полученных от человека персональных конструкторов строится оценочная матрица, моделирующая целостное представление этого человека об изучаемой предметной области. Эта матрица называется *репертуарной решеткой*, поэтому метод называется ещё методом репертуарных решеток.

Ниже приводятся результаты построения репертуарной решётки, моделирующей субъективное пространство взаимодействия исполнителя с руководителем с позиции исполнителя (Рябов, 2015в).

Сложностью построения репертуарной решётки, моделирующей субъективное пространство для одного испытуемого образ

его руководителей, является то, что на протяжении своей карьеры каждый отдельный человек обычно имеет дело с относительно небольшим количеством руководителей, под началом которых ему приходится работать. По этой причине для первоначального (постановочного) исследования был выбран испытуемый с достаточно большим стажем работы (42 года), работающий в настоящее время, которому пришлось поработать под руководством 20 руководителей. При этом руководители могли работать как в разных, так и в одной организации. Требованием выбора руководителя в качестве объекта оценивания было то, что испытуемый работал под его руководством достаточно продолжительный период времени (не менее одного года).

Для выделения персональных конструктов, определяющих субъективное пространство управленческого взаимодействия со стороны исполнителя, мы использовали перечень объективных факторов качества трудовой жизни (Здравомыслов, Ядов, 2003), несколько трансформировав формулировки вопросов, сфокусировав в них ведущую роль руководителя в формировании этих факторов. В результате был определен перечень базовых объективных факторов, влияющих на удовлетворенность исполнителя работой, руководителем и процессом взаимодействием с ним. В процессе интервью был выявлен перечень из 80 конструктов, определяющих субъективный образ работы конкретного испытуемого. После этого осуществлялась процедура оценки каждого места работы (руководителя) по 5 балльной шкале. В результате была получена оценочная матрица размером 100x20.

Результаты анализа данных эмпирического исследования 20 руководителей и 100 конструктов, по которым оценивается взаимодействие с ними. В результате проведения статистической обработки данных методом иерархического кластерного анализа элементы матрицы, соответствующие взаимодействию с разными руководителями, были сгруппированы в три больших класса.

Анализ полученной кластерной структуры показал, что три самых больших кластера качественно различаются по характеру оценки со стороны исполнителя руководителей и взаимодействия с ними. К первой группе были отнесены руководители, работа с которыми, помимо рациональной удовлетворенности, приносила значительную эмоциональную удовлетворенность. Вторая группа включала руководителей, работа с которыми соответствовала достаточному уровню рациональной удовлетворенности и положительной эмоциональной удовлетворенности, но не приводила к большой отрицательной эмоциональной удовлетворенности. И,

наконец, третья группа соответствовала тем руководителям, взаимодействие с которыми приносило относительно приемлемые уровни рациональной удовлетворенности, но крайне низкий уровень положительной эмоциональной удовлетворенности и высокий уровень отрицательной эмоциональной удовлетворенности.

После того, как кластерная структура была продемонстрирована испытуемому, он признал, что некоторые группировки были достаточно неожиданны для него (т. е. он не стал бы их так группировать), однако, он также признал, что автоматическая группировка представляется ему более соответствующей действительности, нежели группировка, которую он сделал бы сам. Обследуемый испытуемый сформулировал в общем виде качественную специфику взаимодействия с руководителями, относящимися к трём выделенным группам следующим образом. Первая группа: эффективное взаимодействие с руководителем, совпадение профессиональных интересов, сотрудничество; вторая группа: формальное, незаинтересованное взаимодействие с руководителем, работа по правилам, которые устраивают и ту, и другую сторону (в основном, исполнителя интересует материальное вознаграждение); третья группа: в целом, это работа, которая даёт те же или даже большие материальные вознаграждения, но отличается либо очень плохой организацией взаимодействия с руководителем, либо неприемлемым для исполнителя стилем руководства и системой отношений как по горизонтали, так и по вертикали. Оба этих фактора вызывают у исполнителя крайне отрицательные эмоции, чувства и переживания.

Каждая полученная в результате кластеризации группа характеристик управленческого взаимодействия позволяет выделить определенный *тип* психологического контракта с руководителем. Таким образом, интерпретация полученных результатов позволила предложить на основе содержательного описания рассматриваемых кластеров следующую типологию психологических контрактов, в основе которой лежат уровни рациональной и эмоциональной удовлетворенности-неудовлетворенности исполнителя взаимодействием с руководителем.

1 тип. *Командное взаимодействие*, сотрудничество исполнителя и руководителя. Главным здесь является то, что и исполнитель, и руководитель вовлечены в общее дело, процесс и результат которого важен как для одного, так и для другого (Рябов, 2013а). Они эффективно взаимодействуют друг с другом, сотрудничают, и это приносит им, прежде всего, эмоциональную удовлетворенность, а также рациональную удовлетворенность. Ключевые понятия здесь — общее дело, командное взаимодействие руководи-

теля и исполнителя, эмоциональная удовлетворенность, высокий уровень положительных чувств и эмоций, связанных с этой совместной деятельностью. Очень часто эффективное деловое взаимодействие здесь сопровождается хорошими неформальными отношениями, часто переходящими в дружеские (см. Совместная деятельность ..., 1992; и др.).

2 тип. Взаимодействие рационального обмена по типу «продавец — покупатель». Исполнитель делает свою работу на основе рационального обмена своего труда на определенные вознаграждения (зарплата, условия труда и др.). Работа и взаимодействие с начальником не доставляет ему большой радости, он к этому относится вполне прагматично и старается делать её таким образом, чтобы к нему не было претензий со стороны руководителя (см. также: Вавакина и др., 2016 и др.). За такое выполнение работы он получает вознаграждение, которое его удовлетворяет. Такой тип взаимодействия характеризуется достаточно высоким уровнем рациональной удовлетворенности и низким уровнем положительной и отрицательной эмоциональной удовлетворенности.

3 тип. Стрессогенное взаимодействие по типу «продавец — покупатель», которое, в отличие от 2-го типа, характеризуется, наряду с достаточно высоким уровнем рациональной удовлетворенности, высоким уровнем эмоциональной неудовлетворенности. Это происходит, когда, например, исполнитель получает достаточно высокую зарплату, но содержание работы ему не нравится, стиль руководства начальника не соответствует психологическим особенностям исполнителя, плохая организация и низкий уровень культуры взаимодействия с начальником вызывает у него сильные отрицательные эмоции (см.: Культура и поведение ..., 2008; Курейченко, Журавлев, 2007; и др.).

4 тип. Отвергаемое взаимодействие данный тип не наблюдался в нашем эмпирическом исследовании, поскольку он характеризуется низкими уровнями рациональной и эмоциональной удовлетворенности. Естественно, в этом случае исполнитель почти наверняка будет искать другую работу, и, поскольку мы просили испытуемого назвать только те места работы, в которых он проработал достаточно длительное время, взаимодействия 4 типа в этой совокупности работ не оказалось.

В таблице 1 представлены средние значения оценок выраженности критериев психологического контракта со стороны испытуемого, характерные для разных его типов. Лояльность, мотивированность, управляемость и интегрированность исполнителя во взаимодействии с руководителем (в интерпретации приме-

нительно к оцениваемой ситуации управленческого взаимодействия) включены в список критериев оценки управленческого взаимодействия, поскольку эти критерии представляют собой факторы удовлетворенности руководителя персоналом (Рябов, 2011). Частично они совпадают или близки с социально-психологическими свойствами личности исполнителя и исполнительской деятельности (Журавлев, 2007 и др.).

Таблица 1. Характеристики типов управленческого взаимодействия

Тип взаимодействия	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Командный	5.0	1.1	5.0	1.0	4.9	5.0	5.0	5.0	5.0
Рациональный обмен	4.0	1.7	1.0	1.4	4.0	4.0	3.6	3.7	3.1
Стрессогенный	3.0	4.0	1.0	5.0	2.0	1.2	1.0	2.2	1.2
Отвергаемый	–	–	–	–	–	–	–	–	–

Обозначения столбцов в таблице 1:

1. Рациональная удовлетворенность взаимодействием с руководителем
2. Рациональная неудовлетворенность взаимодействием с руководителем
3. Эмоциональная удовлетворенность взаимодействием с руководителем
4. Эмоциональная неудовлетворенность взаимодействием с руководителем
5. Общая удовлетворенность взаимодействием с руководителем
6. Лояльность к руководителю
7. Мотивированность исполнителя на взаимодействие с руководителем
8. Управляемость (готовность исполнителя выполнять производственные задания и поручения руководителя)
9. Интегрированность исполнителя во взаимодействие с руководителем

Значения оценок критериев взаимодействия для отвергаемого его типа в таблице 1 отсутствуют, поскольку испытуемому нечего было оценивать: работу и взаимодействие с руководителями, для которых характерен этот тип взаимодействия, он отвергал. Однако ясно, что эти значения по величине могут соответствовать значениям характеристик стрессогенного типа взаимодействия, за исключением того, что в этом типе взаимодействия характеристики рациональной удовлетворенности будут находиться на низком уровне.

Заключение

Сфера применения описанного подхода к изучению психологического контракта гораздо шире, чем анализ собственно управленческого взаимодействия руководителя и исполнителя. Психологический контракт возникает в любом межсубъектном взаимодействии, например, в семейной жизни, в межличностном дружеском и деловом взаимодействии и др. В трудовой жизни, помимо непосредственного управленческого взаимодействия работника и руководителя, психологический контракт формируется также при взаимодействии работника и рабочей группы, осуществляющей отдельный бизнес-процесс, а также работника и организации в целом (Ребрилова, 2014б, 2015б, 2016; Рябов, 2016). В каждом из этих случаев психологический контракт может быть рассмотрен и проанализирован на основе описанного подхода к контракту как субъективному качеству взаимодействия.

Литература

1. Вавакина Т.С., Журавлев А.Л., Позняков В.П. Прагматичность и нравственность как базовые принципы взаимодействия в деловом партнерстве // Наука. Культура. Общество. 2016. № 1. С. 189–203.
2. Журавлев А.Л. Психология управленческого взаимодействия (теоретические и прикладные проблемы). М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2004.
3. Журавлев А.Л. Социально-психологический анализ исполнительской деятельности // Психологический журнал. 2007. Т. 28. № 1. С. 6–16.
4. Здравомыслов А.Г., Ядов В.А. Человек и его работа в СССР и после: Учебное пособие для вузов. 2-е изд., испр. и доп. М.: Аспект Пресс, 2003.
5. Культура и поведение в организации: российский опыт. М., 2008.
6. Купрейченко А.Б., Журавлев А.Л. Понимание гуманизации управленческих отношений и основные направления ее исследования в организации // Человеческий фактор: проблемы психологии и эргономики. 2007. № 4. С. 97–102.
7. Ребрилова Е.С. Психологический контракт в организации: из истории становления понятия // Вестник Тверского государственного университета. Серия: Педагогика и психология. 2008. № 4. С. 86–95.
8. Ребрилова Е.С. Психологический контракт как характеристика субъекта труда в контексте социальных условий производственной среды: Автореф. дисс. ... канд. психол. н. Тверь, 2009а.
9. Ребрилова Е.С. Структура и состояние психологического контракта субъектов труда с различным типом имплицитного соглашения // Известия Российского государственного педагогического университета им. А.И. Герцена. 2009б. № 98. С. 295–300.
10. Ребрилова Е.С. Типология психологического контракта // Вестник ТвГУ. Серия: Педагогика и психология. 2010. № 9. С. 40–53.

11. *Ребрилова Е. С.* Изменение психологического контракта субъектов труда в условиях современного рынка // Современные тенденции развития психологии труда и организационной психологии. М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2015. С. 500–508.
12. *Ребрилова Е. С.* Психологический контракт как показатель качества трудовой жизни субъектов труда в организации // Вестник Тверского государственного университета. Серия: Педагогика и психология. 2016. № 2. С. 30–40.
13. *Рябов В. Б.* Качество трудовой жизни как конструкт согласования интересов работников и интересов организации // Социальная психология труда: Теория и практика. Том 2. М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2010. С. 214–231.
14. *Рябов В. Б.* Гуманитарная технология организационного проектирования и развития. М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2011.
15. *Рябов В. Б.* Команда как организация с высоким уровнем качества трудовой жизни // Прикладная юридическая психология. 2013. № 1. С. 37–44.
16. *Рябов В. Б.* Объективное и субъективное качество трудовой жизни // Человек, субъект, личность в современной психологии. Материалы международной конференции. М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2013б. С. 489–493.
17. *Рябов В. Б.* Модели качества трудовой жизни // Психологические исследования проблем современного российского общества. М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2013 в. С. 382–398.
18. *Рябов В. Б.* Структура нормативной модели субъективного качества жизни // Наука. Культура. Общество. 2015а. № 2. С. 38–49.
19. *Рябов В. Б.* Подход к построению нормативной модели субъективного качества жизни // Актуальные проблемы психологии труда, инженерной психологии и эргономики. Выпуск 7. М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2015б. С. 268–287.
20. *Рябов В. Б.* Оценка качества управленческого взаимодействия исполнителем // Человеческий фактор: проблемы психологии и эргономики. 2015 в. № 1 (72). С. 35–40.
21. *Рябов В. Б.* Ценностные детерминанты качества управленческого взаимодействия // Современные тенденции развития психологии труда и организационной психологии. М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2015. С. 566–572.
22. *Рябов В. Б.* Качество трудовой жизни как концептуальная основа психологического обеспечения систем Всеобщего Управления Качеством // Институт психологии Российской академии наук. Социальная и экономическая психология. 2016. Т. 1. № 2. С. 162–186.
23. Совместная деятельность: методы исследования и управления. М.: Институт психологии РАН, 1992.
24. *Франселла Ф., Баннистер Д.* Новый метод исследования личности: Руководство по репертуарным личностным методикам. М.: Прогресс, 1987.
25. *Эсаулова И. А.* Психологический контракт: от теории к практике // Кадровик. 2011. № 10. С. 103–112.