

**BUSINESS PSYCHOLOGY:
AN INTERNATIONAL
PERSPECTIVES**



2016
Moscow
University book

**БИЗНЕС-ПСИХОЛОГИЯ
В МЕЖДУНАРОДНОЙ
ПЕРСПЕКТИВЕ**



2016
Москва
Университетская книга

УДК 159.9
ББК 88.5
Б59

Магистерская программа «Психология в бизнесе»

Редакционная коллегия

Профессор Н.Л. Иванова (отв. ред.), профессор С. Бентон,
профессор В.А. Штроо, доцент Н.В. Антонова

Рецензенты

Е.В. Конева, доктор психологических наук, профессор,
главный эксперт Ярославской лаборатории судебной экспертизы

Т.Д. Василенко, доктор психологических наук, профессор, декан факультетов
клинической психологии, социальной работы, экономики и менеджмента
Курского Государственного Медицинского университета

Г.Л. Бардиер, доктор психологических наук,
профессор Невского института языка и культуры

Б59 Бизнес-психология в международной перспективе: коллективная
монография. – М.: Университетская книга, 2016. – 480 с., ил.

ISBN 978-5-98699-258-7

Представлены современные взгляды на теорию и практику бизнес-психологии – новой динамично развивающейся прикладной области психологии. Отражены самые различные аспекты деятельности современных бизнес-психологов – итоги научно-исследовательских проектов в сфере психологического сопровождения личности в бизнесе, работы с организацией, потребительского поведения. В подготовке монографии приняли участие преподаватели и студенты магистерской программы «Психология в бизнесе», а также их коллеги из различных вузов и городов, в том числе из ведущих вузов Великобритании, занимающихся подготовкой бизнес-психологов.

Для студентов, магистрантов, аспирантов психологических специальностей, исследователей и практиков в области бизнес-психологии.

УДК 159.9
ББК 88.5

ISBN 978-5-98699-258-7

© Авторы, указанные в списке
«Сведения об авторах», 2016
© НИУ ВШЭ, 2016
© Университетская книга, 2016

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение. Психология бизнеса сегодня: в поисках подходов <i>С. Бентон, Н.Л. Иванова</i>	7
Глава 1. Бизнес-психология как наука и практика	24
1.1. Бизнес-психологическая модель. Персональный взгляд <i>С. Бентон</i> (на англ. яз.).....	24
1.2. Личный путь от аэрокосмического инженера в практику бизнес-психологии <i>С. Армстронг</i> (на англ. яз.).....	41
1.3. Есть ли будущее у профессиональной психологии без обращения внимания на мозг? <i>П. Браун</i> (на англ. яз.).....	83
1.4. Методологические проблемы оформления предмета прикладной психологии в России (на примере психологии бизнеса) <i>В.П. Серкин</i>	94
Глава 2. Личность в бизнесе: консультирование, коучинг, тренинг	108
2.1. Загадка лидерства <i>Н. Мэрлоу</i> (на англ. яз.).....	108
2.2. Биология, мозг, и конкурирующие пучки. Свежий взгляд на коучинг <i>М. Винсент</i> (на англ. яз.).....	116
2.3. Влияние индуцированных эмоций на эффективность работы высоко- и низкокreatивных сотрудников организаций <i>А.А. Федорова</i>	125
2.4. Разработка программы психологического тренинга креативности для бизнес-организаций <i>Н.В. Антонова, М.А. Ситников</i>	143
2.5. Влияние когнитивного фактора на выбор стратегий в бизнес- взаимодействии в ситуации неопределенности <i>Ж.Э. Федотова</i>	166
2.6. Проблемы социального и профессионального самоопределения личности в современном бизнесе <i>Н.Л. Иванова</i>	181
2.7. Проблемы формирования профессиональной идентичности бизнес-психологов в процессе обучения <i>Н.Л. Иванова, И.Р. Исакова</i>	199
2.8. Психологические особенности самоопределения личности в бизнесе <i>О.А. Сковородко</i>	217

Глава 3. Организация как объект деятельности бизнес-психолога.....	233
3.1. Влияние индивидуально-психологических характеристик членов группы на успешность совместно-творческой деятельности Т.Ю. Базаров.....	233
3.2. К вопросу об измерении соответствия личности и организации А.Е. Елисеенко, В.А. Штроо.....	246
3.3. Проблемы рефлексивной психологии бизнеса быстроразвивающихся организаций И.Н. Семенов.....	252
3.4. Изменение организаций: метод анализа и обсуждения проблем в процессе управленческого консультирования П.К. Власов.....	280
3.5. Методы фасилитации как инструмент организационных изменений в бизнес-организациях А.К. Болотова, А.В. Мартынова.....	287
3.6. Корпоративный форсайт и его психологические ловушки Т.А. Нестик.....	320
3.7. Обучающие сети как одна из форм обучающейся организации и результативный метод внедрения организационных изменений Е. Паценко-де Превиль, Т. Рэнар, Д. Отиссье.....	343
3.8. Поведенческие индикаторы искреннего сервиса в гостиничном бизнесе В.А. Штроо, П.Ю. Костыева.....	360
3.9. Слухи и сплетни в организации К. Вэддингтон (на англ. яз.).....	388
Глава 4. Потребительское поведение и внешняя среда бизнеса.....	398
4.1. Измерение бессознательных данных в психологии потребителя: проблемы, методология, подходы Н. Мэрлоу (на англ. яз.).....	398
4.2. Социально-психологические факторы формирования лояльности потребителей О.И. Патоша.....	407
4.3. Образ отечественного и зарубежного бренда одежды Н.В. Антонова, А. Кумар, М.А. Солорева.....	421
4.4. Факторы принятия потребительских решений в ситуации экономических изменений Т.В. Фоломеева, А.Л. Чернышова.....	432
4.5. Хозяйственно-психологические типы в практике управления О.С. Дейнека.....	439
4.6. HR-бренд как фактор лояльности персонала (на примере ИТ-компаний) А.С. Торопова, О.И. Патоша.....	450
4.7. Шкалирование и моделирование в тренинге эмоционального интеллекта Е.В. Сидоренко.....	466
Сведения об авторах.....	475

Введение

ПСИХОЛОГИЯ БИЗНЕСА СЕГОДНЯ: В ПОИСКАХ ПОДХОДОВ*

Монография посвящена различным аспектам формирования нового направления в прикладной психологии, которое получило название психологии бизнеса (*business psychology*). Авторам разделов важно понять, чем вызвано появление этого направления, какую практическую роль оно играет, в частности, для развития бизнеса в новых социально-экономических условиях, какие задачи встают перед высшей школой при подготовке психологов, готовых работать для повышения эффективности бизнеса.

Многие разделы основаны на результатах исследований, проводимых на базе магистерских программ подготовки бизнес-психологов. В России это программа Национального исследовательского университета Высшей школы экономики «Психология в бизнесе», в Великобритании – программы Университета Вестминстера и других лондонских вузов. За несколько лет исследований и наблюдений были выделены основные проблемы подготовки психологов для бизнеса, ключевые компетенции бизнес-психологов, которые необходимо развивать в обучении.

Мы выражаем благодарность многим людям, которые своими мыслями, деятельностью помогли нам осознать, что психология бизнеса становится реальностью в прикладной психологии, что этот процесс затрагивает все большее число участников как среди представителей академической среды, так и среди практиков. Особые слова благодарности хочется сказать нашим коллегам, которые в свое время поддержали идею создания нового направления в НИУ ВШЭ. Прежде всего это основоположник теории и практики социально-психологического тренинга в России Л.А. Петровская, автор теории системогенеза деятельности и теории способностей В.Д. Шадриков, один из создателей

* © Бентон С., Иванова Н.Л., 2016

- ловечности. Тезисы международной научно-практической конференции, посвященной 70-летию со дня рождения Ларисы Андреевны Петровской. – М.: МГУ, 2007. С. 235–238
12. *Сидоренко Е.В.* Уровневый подход в исследовании эмоционального интеллекта. // Ананьевские чтения 2015 – Фундаментальные проблемы психологии. Материалы научной конференции 20–22 октября 2015 года. / отв. ред. В.М.Аллахвердов. – СПб.: Скифия-принт, 2015. С. 332–333.
 13. *Bar-On R.* The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI) // *Psicothema*. С. 13–25.
 14. *Goleman D.* Emotional Intelligence. Why it Can Matter More than IQ – Bantam Books. – New York: Bantam Books, 1995 – 353 p.
 15. *Kets de Vries M.F. R.* The Leadership Mystique: a User's Manual for the Human Enterprise // Pearson Education Limited. – London et al., 2001. – 283 p.
 16. *Mayer J. D., Salovey P.* What is emotional intelligence? // P. Salovey & D. Sluyter (Eds.). Emotional development and emotional intelligence: Educational Implications. – New York: Perseus Books Group, 1997. P. 3–31.

СВЕДЕНИЯ ОБ АВТОРАХ

Антонова Наталья Викторовна

Канд. психол. наук, доцент кафедры организационной психологии, руководитель научно-учебной группы «Психология потребительского поведения», НИУ ВШЭ, Москва.

Базаров Тахир Юсупович

Доктор психол. наук, профессор МГУ им. М.В. Ломоносова, Директор Института практической психологии НИУ ВШЭ, президент Ассоциации бизнес-психологов России, Москва.

Болотова Алла Константиновна

Доктор психол. наук, профессор, зав. кафедрой общей и экспериментальной психологии НИУ ВШЭ, Москва.

Власов Петр Константинович

Доктор психол. наук, Директор Института практической психологии «Гуманитарный центр», Харьков, Украина.

Дейнека Ольга Сергеевна

Доктор психол. наук, профессор Санкт-Петербургского государственного университета, и.о. зав. кафедрой политической психологии, Санкт-Петербург.

Елисеенко Александр Сергеевич

Бизнес-психолог, преподаватель кафедры организационной психологии НИУ ВШЭ, Москва.

Иванова Наталья Львовна

Доктор психол. наук, профессор, зав. кафедрой теории организаций факультета социальных наук, академ. руководитель магистерской программы «Психология в бизнесе» НИУ ВШЭ, Москва.

Искакова Ильмира Рафаиловна

Бизнес-психолог, менеджер центра медицинской реабилитации «Большие соли», Москва.

Костылева Полина Юрьевна

Бизнес-психолог, Center-game и HR-партнер, Российское представительство компании Accor Hotels и бизнес-тренер.

Кумар Аджай

Студент факультета социальных наук, стажер научно-учебной группы «Психология потребительского поведения», НИУ ВШЭ, Москва.

Мартынова Александра Вячеславовна

Кандидат психол. наук, доцент Международного университета МИТСО, бизнес-консультант, бизнес-тренер, фасилитатор.

Нестик Тимофей Александрович

Доктор психол. наук, Институт психологии РАН, лаборатория социальной и экономической психологии, Москва. Исполнительный директор Ассоциации бизнес-психологов России, Москва.

Отиссье Дэвид

Доктор управленческих наук (HDR), директор Департамента организационных изменений Бизнес-школы ESSEC, Сержи, Профессор Школы Менеджмента IAE Gustave Eiffel Университета Paris-Est Créteil, Кретеи, Франция.

Патоша Ольга Ивановна

Канд. психол. наук, доцент кафедры организационной психологии, старший научный сотрудник научно-учебной группы «Психология потребительского поведения» НИУ ВШЭ, Москва.

Пащенко-де Превиль Елена

Канд. психол. наук, научный сотрудник Департамента организационных изменений Бизнес-школы ESSEC, Сержи, Франция. Ассоциированный научный сотрудник Института психологии РАН, Москва.

Тьерри Ренар

Ведущий специалист по использованию коллективного интеллекта – Группа сплоченности человеческих ресурсов, HR-департамент, Национальное общество французских железных дорог (SNCF), Париж, Франция.

Серкин Владимир Павлович

Доктор психол. наук, проф. кафедры организационной психологии НИУ ВШЭ, Москва.

Семенов Игорь Никитович

Доктор психол. наук, проф. кафедры общей и экспериментальной психологии НИУ ВШЭ, Москва.

Сидоренко Елена Васильевна

Канд. психол. наук, доцент СПбГУ, приглашенный преподаватель Стокгольмской школы экономики в России, бизнес-тренер, коуч.

Ситников Михаил Александрович

Бизнес-психолог, фрилансер, бизнес-тренер, Москва.

Сковородко Ольга Александровна

Бизнес-психолог, старший специалист отдела подбора персонала АО «Сбербанк-Технологии», Москва.

Солорева Мария Анатольевна

Студентка факультета социальных наук, стажер научно-учебной группы «Психология потребительского поведения», НИУ ВШЭ, Москва.

Торопова Анна Сергеевна

Бизнес-психолог, руководитель направления по работе с персоналом филиальной сети в компании «Тензор», Ярославль.

Федорова Анастасия Александровна

Бизнес-психолог, руководитель подразделения психодиагностики личности, ООО «Истинный Север», Москва.

Федотова Жанна Эдуардовна

Бизнес-психолог, Компания – МОСТАКСИ, специалист отдела подбора персонала, Москва.

Фоломеева Татьяна Владимировна

Канд. психол. наук, доцент кафедры социальной психологии. Факультет психологии МГУ им. М.В. Ломоносова, Москва.

Чернышова Алиса Леонидовна

Аспирантка факультета психологии, кафедры социальной психологии МГУ им. М.В. Ломоносова, Москва.

Штроо Владимир Артурович

Канд. психол. наук, профессор, зав. кафедрой организационной психологии, советник магистерской программы «Психология в бизнесе» НИУ ВШЭ, Москва.

INFORMATION ABOUT THE AUTHORS**Armstrong Stephen**

Professor of Innovation, Faculty of Applied Science and Engineering at the University of Toronto, visiting professor in the Business psychology centre at the University of Westminster, Academic advisor Master's Program Psychology in Business of NRU HSE.

Benton Stephen

Professor of Business Psychology, Director, Business Psychology Centre Faculty of Science and Technology University of Westminster, London, UK, Academic advisor Master's Program Psychology in Business of NRU HSE.

Brown Paul

Head of a Unit for Psychology and Applied Neuroscience within the Office of Government, Lao PDR: works variously in Vietnam, Beijing, London and Oxford both clinically and organizationally. Montydog Consulting Ltd, UK.

Marlow Nigel

Business psychologist, member of the British Psychological Society and Licentiate of the Forum for Business & Consumer Psychology, London, UK.

Vincent Mike

Business psychologist, a founder member of the Association of Business psychologists, freelance writer, psychologist and leadership coach, London, UK.

Waddington Kathryn

Business psychologist, researcher of Business Psychology Centre Faculty of Science and Technology University of Westminster, London, UK.

Antonova Natalia Viktorovna

PhD of psychology, Associate Professor, Department organizational psychology and Master's program Psychology in business, Director of science-educational group Psychology of consumer behavior, NRU HSE, Moscow.

Bazarov Takhir Yusupovich

Doctor of psychology, Professor, Moscow State University named M.V. Lomonosov, Director of Institute of practical psychology NRU HSE, Moscow, President of Association of business-psychology of Russia, Moscow.

Bolotova Alla Konstantinovna

Doctor of psychology, Professor, Head of the Department of general and experimental psychology, NRU HSE, Moscow.

Vlasov Petr Konstantinovich

Doctor of psychology, Director of Institute of practical psychology Humanitarian center, Kharkov, Ukraine.

Deineka Olga Sergeevna

Doctor of psychology, Professor, Sankt Petersburg State University, head of the department Political psychology, Sankt Petersburg.

Eliseenko Alexandr Sergeevich

Business-psychologist, teacher of Department organizational psychology and Master's program Psychology in business, NRU HSE, Moscow.

Ivanova Natalia Lvovna

Doctor of psychology, Professor, Head of department Theory of organizations, Academic director of Master's program Psychology in business, NRU HSE, Moscow.

Iskakova Ilmira Rafailovna

Business-psychologist, manager of the medical rehabilitation centre Large salt, Moscow.

Kostuliva Polina Urievna

Business-psychologist, Center-game, HR partner, Russian office of the company Accor Hotels, business coach.

Kymyrai Adjai

Student of Faculty of social science, intern of science-educational group Psychology of consumer behavior, NRU HSE, Moscow.

Martunova Alexandra Viacheslavovna

PhD of psychology, docent of International University MITCO, business-consultant, business-trainer, facilitator, Moscow.

Nestic Timofey Alexandrovich

Doctor of psychology, Leading researcher at the Institute of Psychology RAS, laboratory of social and economical psychology, Moscow.

Otisie David

Doctor of management (HDR), Director of Department organizational change Business School ESSEC, Cergy, Professor of School of Management IAE Gustave Eiffel University Paris-Est Créteil, France.

Parosha Olga Ivanovna

PhD of psychology, Associate Professor, Department organizational psychology and Master's program Psychology in business, Scientific researcher of science-educational group Psychology of consumer behavior, NRU HSE, Moscow.

Pachenko-de Previl Elena

PhD of psychology, Researcher of Department organizational change Business School ESSEC, Cergy, Associate research fellow at the Institute of Psychology RAS, laboratory of social and economical psychology, Moscow.

Tierry Renar

Leading researcher HR-department of National society of French Railways (SNCF), Paris, France.

Serkin Vladimir Pavlovich

Doctor of psychology, Professor, Department organizational psychology and Master's program Psychology in business, NRU HSE, Moscow.

Semenov Igor Nikitovich

Doctor of psychology, Professor, Department of general and experimental psychology, NRU HSE, Moscow.

Sitnikov Mikhail Alexandrovich

Business-psychologist, free-lancer, business trainee, Moscow.

Scovorodko Olga Alexandrovna

Business-psychologist, senior specialist of recruitment and personnel of JSC "Sberbank-Technologies", Moscow.

Solopeva Maria Anatolievna

Student of Faculty of social science, intern of science-educational group Psychology of consumer behavior, NRU HSE, Moscow.

Toropova Anna Sergeevna

Business-psychologist, Hired of the Department of work with personnel of the branch network in the Company Tenzor, Yaroslavl.

Fedorova Anastasia Alexandrovna

Business-psychologist, Head of Department of psychological diagnostics of personality, True North, Moscow.

Fedotova Jeanne Eduardovna

Business-psychologist, Company MOSTAKSY, the recruitment manager, Moscow.

Folomeeva Tatiana Vladimirovna

PhD of psychology, Associate Professor, Department psychology, Moscow State University named M.V. Lomonosov, Moscow.

Chernushova Alisa Leonidovna

PhD student, Department psychology, Moscow State University named M.V. Lomonosov, Moscow.

Shtroo Vladimir Arturovich

PhD of psychology, Professor, Head of the department of organizational psychology, adviser of the Master's program Psychology in business, NRU HSE, Moscow.

Научное издание

БИЗНЕС-ПСИХОЛОГИЯ В МЕЖДУНАРОДНОЙ ПЕРСПЕКТИВЕ

Коллективная монография

Редактор *С.В. Морозов*
Корректор *А.А. Нотик*
Верстка и дизайн *А.М. Моисеева*

Литературное агентство «Университетская книга»

Юридический адрес: 105120, Москва
Ул. Нижняя Сыромятническая, д. 5/7, стр. 8.
Почтовый адрес: 111024, г. Москва, ул. Авиамоторная,
д. 55, корп. 31. Тел.: (495) 981-51-12, 221-50-16

Подписано в печать 05.12.16. Формат 60×90/16.
Печать офсетная. Бумага офсетная. 30 печ. л.
Тираж 500 экз.

По вопросам приобретения и издания литературы обращаться по адресу
111024, Москва, ул. Авиамоторная, д. 55, корп. 31
Тел./факс: (495) 981-51-12, +7 (985) 165-36-36
Электронная почта: universitas@mail.ru