

## **НОРМАТИВНЫЙ ПОДХОД И НОРМАТИВНЫЕ МОДЕЛИ В ИССЛЕДОВАНИЯХ КАЧЕСТВА ТРУДОВОЙ ЖИЗНИ<sup>1</sup>**

**© 2016 г. В. Б. Рябов**

*Кандидат технических наук, старший научный сотрудник  
Институт психологии РАН, г. Москва  
e-mail: v.ryabov@aog.ru*

Рассматривается содержание понятий «нормативная модель» и «нормативный подход» в психологии. Нормативный подход при анализе качества трудовой жизни предлагается применять на трёх уровнях: на уровне организации в целом, на уровне производственной группы и на уровне управленческого взаимодействия «руководитель – исполнитель». Показывается, что необходимым условием реализации нормативных требований в управленческом взаимодействии является сила культуры взаимодействия руководителя и исполнителя.

*Ключевые слова:* нормативная модель, нормативный подход, качество трудовой жизни, организационная культура, сила культуры, команда, управленческое взаимодействие.

В психологических исследованиях понятия «нормативный», «нормативный подход» используются в разных контекстах. Прежде всего, нормативный подход может определять способы формулирования и анализа психологических характеристик, определяющих некоторые «нормы», или эталонные состояния человека [13]. Например, в психологии развития, где собственно этот термин и появился, нормативный подход затрагивает исследования норм развития психических функций, свойственных разным возрастам человека.

В методологии психологических исследований термин «нормативный» употребляется также при определении двух видов математических моделей, используемых при проведении психологического исследования, а именно нормативных и дескриптивных математических моделей. Говоря об этих видах математических моделей, Б.Ф. Ломов описывал общепринятую схему исследования, включающего математическое моделирование, следующим образом: «Как и в любом

---

<sup>1</sup> Работа выполнена по Госзаданию ФАНО РФ № 0159-2016-0004

исследовании, сначала – на основе имеющихся в науке теоретических положений и конкретных данных – формулируется гипотеза, подлежащая проверке. В соответствии с ней строится некоторая идеальная модель, которая соответствует высказанной гипотезе. Такая модель обычно выступает как нормативная, или прескриптивная. В ней отображается не то, что на самом деле происходит, когда разворачивается какой-либо процесс, а то, что должно было бы происходить, если принимаются некоторые исходные (гипотетические) положения, при этом нормативная модель относится к некоторому идеализированному объекту: она «очищена» от частных» [11, с. 8]. И далее: «Этот тип математического моделирования гораздо более популярен среди, например, экономистов, которые обычно исходят из идеи «рационального человека», всегда подсчитывающего оптимальные варианты и желающего максимально удовлетворить свои потребности, чем среди психологов <....> но в последнее время в психологии нормативные модели также получили довольно широкое применение [там же, с. 9].

Начиная с 2006 года, мы занимаемся исследованием моделей субъективного качества трудовой жизни [15, 16, 17]. Модели качества трудовой жизни (КТЖ) разрабатывались в логике последовательного построения нормативных и дескриптивных моделей, о которой писал Б.Ф. Ломов. Они, как будет показано ниже, включают нормативные требования к субъекту трудовой деятельности со стороны организационной системы, в которую этот субъект включен.

В теории и практике менеджмента использование термина «нормативный» связано с анализом нормативно-одобренного способа деятельности и формированием нормативной, объективированной основы трудовой деятельности, которая, как правило, закрепляется должностными и рабочими инструкциями. Соответствующие профессионально-ориентированные требования к работникам и

осуществляемой ими производственной деятельности связаны с показателями эффективности, успешности и продуктивности самой профессиональной деятельности [1]. В этом случае предметом анализа является абстрактный субъект и усредненные условия деятельности [10].

Другой вариант нормативного подхода в теории и практике организационного управления связан с анализом требований руководства (работодателя) к персоналу. В этом случае основным требованием по-прежнему является обеспечение эффективности труда, тем не менее, второй подход может включать в себя и иные требования – лояльности и т.п. [1].

Мы считаем, что в самом общем виде нормативные требования к работнику, не зафиксированные в формальных документах, могут быть рассмотрены на трёх уровнях: организации в целом, рабочей контактной группы работника и управленческого взаимодействия «руководитель – работник (исполнитель)». Конструктом, определяющим успешность выполнения нормативных требований каждого уровня, является сформированная на этих уровнях специфическая культура. Поскольку направленность активности человека определяется его стремлением повысить уровень своего качества жизни [17], а в трудовой жизни – повысить уровень качества своей трудовой жизни, условием успешности реализации нормативных требований в данном случае будет формирование такой культуры, которая обеспечивает высокие оценки качества трудовой жизни работником. Далее подробно проанализируем влияние введенного нами понятия силы культуры управленческого взаимодействия на успешность выполнения работниками нормативных требований руководителя.

## СТРУКТУРА НОРМАТИВНЫХ СОСТАВЛЯЮЩИХ КАЧЕСТВА ТРУДОВОЙ ЖИЗНИ

Предварительно рассмотрим понятие «качество трудовой жизни» и общие представления о разработанной нами нормативной модели КТЖ.

Под качеством трудовой жизни мы понимаем совокупность характеристик и факторов трудовой жизни, обеспечивающих субъекту возможности удовлетворять свои жизненные потребности за счёт активного использования им этих возможностей. В общем виде качество трудовой жизни может быть трех типов: индивидуальное КТЖ, контингентное КТЖ и КТЖ организации.

Под индивидуальным качеством трудовой жизни человека мы понимаем комплексную оценку этим человеком возможностей, процесса и результатов удовлетворения своих личных потребностей посредством трудовой деятельности.

Контингентное КТЖ – это статистически обработанные оценки характеристик своего индивидуального КТЖ людьми, объединенными по некоторому признаку или группе признаков (например, ключевых сотрудников организации, работников с определенным стажем работы на предприятии и т.п.).

КТЖ в организации представляет совокупность взаимно согласованных оценок КТЖ для различных групп людей и отдельных значимых персоналий, участвующих в деятельности организации.

Индивидуальное и контингентное КТЖ может быть названо субъектным КТЖ. В случае индивидуального КТЖ субъектом является конкретный человек, индивид, в случае контингентного КТЖ субъектом выступает определенная группа людей.

В основе модели КТЖ каждого из названных типов лежит модель индивидуального КТЖ. Поскольку в основе понятия качества лежит способность некоторого внешнего объекта удовлетворять потребности человека, основным критерием оценки качества трудовой жизни для

человека выступает его удовлетворённость своей трудовой жизнью, или, в более узком смысле, удовлетворенность работой. Удовлетворённость трудовой жизни – это основной критерий субъективного качества трудовой жизни, который лежит в основе нормативной модели субъективного КТЖ.

Критерий общей удовлетворенности мы дифференцируем на четыре составляющих, а именно: рациональная удовлетворенность, эмоциональная удовлетворенность, рациональная неудовлетворенность и эмоциональная неудовлетворенность [2, 15]. Каждая из этих составляющих определяется разными условиями и факторами, которые могут быть определены в результате проведения соответствующих эмпирических исследований [4, 5].

В трудовой жизни активность человека направлена на поддержание и повышение субъективного качества своей трудовой жизни, которая определяется четырьмя видами удовлетворенности-неудовлетворенности. Организационная система, в свою очередь, предъявляет свои требования к трудовой деятельности и поведению в организации своего работника. Поведение человека, осуществляемое им не по правилам системы более высокого порядка, в которую человек входит как элемент, однозначно приведет к санкционной реакции этой системы. Это, в свою очередь, вызовет эмоциональную и рациональную неудовлетворенность субъекта. Поэтому он вынужден выстраивать своё поведение в соответствии с требованиями организации, чтобы соответствовать её правилам и получать от неё одобрение или, по крайней мере, нейтральную реакцию.

Человек в своей трудовой жизни в организации включен в деятельность нескольких относительно независимых систем. Хотя сами эти системы между собой связаны определенными отношениями, и некоторые из этих систем представляют собой подсистемы других систем,

в которых человек также участвует, сам субъект воспринимает их как относительно независимые системы и выстраивает взаимодействие с каждой из них относительно независимо. Мы считаем, что основные нормативные требования, которые человек должен учитывать в своей деятельности в организации, исходят со стороны следующих организационных систем и подсистем: во-первых, со стороны организации в целом, во-вторых, со стороны производственной группы, в совместной деятельности которой он непосредственно задействован, и, в-третьих, со стороны своего непосредственного руководителя.

По аналогии с моделью субъективного качества жизни, мы считаем необходимым ввести такую важную компоненту, как человеческий потенциал [17]. Понятие человеческого потенциала предложено Г.В. Зараковским для анализа субъективного качества жизни [9]. Применительно к анализу качества жизни человеческий потенциал – это уровень развития личностных, физических, профессиональных и прочих качеств человека, значимых для общества в целом, обеспечивающих в конечном счете общую тенденцию выживаемости и развития человечества. Повышение уровня качества жизни, как объективного, так и субъективного должно обязательно идти согласованно с повышением человеческого потенциала, т.е. должно отвечать задаче выживания и развития человека как вида. Иными словами, индивидуальный потенциал человека – выступает характеристикой внешнего контроля субъективного качества жизни и не должен снижаться в процессе стремления человека повышать свой уровень удовлетворенности жизнью и счастья.

Понятие человеческого потенциала логично использовать и для отдельных сфер жизни человека, таких как трудовая, социальная, семейная, личная и других. В этом случае человеческий потенциал определяет требования к человеку со стороны социальной системы, в которую он входит, обеспечивающие выживание, сохранение и развитие

этой системы. В организации в соответствии с нашим представлением КТЖ организации такими социальными системами, выдвигающими нормативные требования к поведению человека, как минимум, три. Это организация в целом, рабочая группа и другие работники организации, с которыми данный субъект вступает в непосредственное деловое взаимодействие. При этом мы рассмотрим только два типа работников – его непосредственный руководитель и потребитель продукта производственной деятельности данного работника, т.е. другой работник, использующий результаты его труда в процессной цепочке.

В соответствии с иерархией организационной системы, человеческий потенциал при анализе качества трудовой жизни может быть рассмотрен на трёх уровнях: 1) на уровне организации в целом; 2) на уровне рабочего коллектива, который, в большинстве случаев, совпадает со структурным подразделением, в котором работает человек; 3) и на уровне управленческого взаимодействия, т.е. взаимодействия данного конкретного работника с его непосредственным руководителем.

Нормативные требования к человеку в организации на неформальном уровне определяются существующими нормами и правилами, которые могут быть как формальными, так и неформальными. Формальные требования и нормы зафиксированы в ряде нормативных документов, которые в совокупности составляют систему формального менеджмента. Эти требования и нормы зафиксированы в таких документах, как должностные и рабочие инструкции, разного рода положения, уставы и проч. Неформальные нормы и требования регулируются организационной культурой, которая на разных организационных уровнях может принимать несколько различные формы [6, 8].

На уровне всей организации корпоративная культура определяется различными факторами, такими как организационная миссия,

организационные стратегии, характер производственной деятельности, психологические особенности высшего руководства и прочее.

В конкретной рабочей группе формируется своя специфическая организационная культура, которая, с одной стороны, согласуется с общеорганизационной корпоративной культурой, а с другой стороны, может иметь свои особенности, которые определяются спецификой производственной технологии, характерной для данного производственного коллектива, а также личностными особенностями членов производственного коллектива.

Наконец, на уровне взаимодействия конкретного работника и его непосредственного руководителя также формируется определенная культура взаимодействия и взаимоотношений, которая определяется профессиональными и личностными особенностями руководителя и исполнителя.

### СИЛЬНАЯ КУЛЬТУРА КАК НЕОБХОДИМОЕ УСЛОВИЕ ЭФФЕКТИВНЫХ НОРМАТИВНЫХ ВОЗДЕЙСТВИЙ В МЕНЕДЖМЕНТЕ

В теории организационной культуры существует понятие силы культуры, которое определяется как уровень соответствия ценностей персонала организации общеорганизационным ценностям [14, 20]. В любой социальной системе формируется своя специфическая культура взаимоотношений участников этой системы, для анализа которой может быть применено понятие силы культуры [3, 12]. Это понятие может быть применено для организации в целом (в этом случае мы говорим о силе корпоративной культуры организации) и для рабочей группы (в этом случае мы говорим о силе организационной культуры рабочей группы). При анализе взаимоотношений и взаимодействия руководителя и исполнителя (управленческом взаимодействии) можно говорить о культуре управленческого взаимодействия и взаимоотношений руководителя и исполнителя, а также о силе этой культуры.

Ранее нами было эмпирически установлено, что сильная организационная культура, характерная для командной организации, непосредственно связана с высоким уровнем качества трудовой жизни в этой организации [16]. Позднее мы провели эмпирическое исследование, направленное на изучение культуры управленческого взаимодействия [7, 18]. В этом исследовании мы проверили гипотезу о том, что субъективное качество управленческого взаимодействия, оцениваемое исполнителем, определяется силой культуры этого взаимодействия. Под силой культуры управленческого взаимодействия мы, по аналогии с силой организационной культуры, понимаем совпадение основных ценностей, которых придерживается руководитель при организации управленческого взаимодействия, с ценностями, которые лежат в основе деятельности исполнителя.

Первый этап исследования был направлен на формирование списка типовых ценностей, которые могут лежать в основе управленческого взаимодействия. С этой целью мы опросили 45 рядовых работников и 12 руководителей, задав им следующие вопросы:

1. С какими руководителями (исполнителями) Вам больше всего нравится или хотелось бы работать?

2. На основе каких требований, принципов и ценностей должно осуществляться руководство и управленческое взаимодействие с Вами, чтобы это взаимодействие было эффективным и приносило Вам удовлетворение?

В результате анализа ответов на эти вопросы был сформирован следующий список ценностей управленческого взаимодействия для руководителя:

1. Профессионализм;
2. Инициативность исполнителей;
3. Информированность сотрудников;

4. Мотивированность сотрудников руководителем;
5. Неформальная атмосфера в отношениях руководителя и исполнителя;
6. Юмор;
7. Профессиональная помощь руководителя;
8. Сотрудничество;
9. Справедливость при оплате;
10. Коллективный успех;
11. Индивидуальный успех;
12. Регулярная и упорная работа;
13. Обязательность;
14. Оперативность;
15. Творчество;
16. Возможность участия в обсуждении результатов работы;
17. Возможность участия в планировании и принятии решений;
18. Свобода выбора средств решения задачи;
19. Защищённость (обеспечение защищённости со стороны руководителя);
20. Продуктивность;
21. Комфортное и удобное для работы рабочее место;
22. Высокий уровень технологии;
23. Высшее качество в работе;
24. Забота руководителя о сотрудниках и их нуждах;
25. Обучение и возможность повышения профессиональной квалификации;
26. Добровольная дисциплина;
27. Высокий уровень организации труда;
28. Авторитарный стиль руководства;
29. Сотрудничающий стиль руководства;
30. Консультативный стиль руководства.

На втором этапе исследования была проверена гипотеза о том, что необходимым условием высоких оценок качества управленческого взаимодействия исполнителем выступает соответствие его представлений о ценностях руководителя собственным ценностным установкам. В этом исследовании участвовали 20 человек, 12 мужчин и 8 женщин, в возрасте от 28 до 62 лет. Опрос осуществлялся в индивидуальном режиме в форме беседы с использованием бланков.

Далее определялась сила культуры управленческого взаимодействия как субъективная оценка исполнителями уровня совпадения основных ценностей руководителя с их собственными ценностями. При этом участникам исследования задавался следующий вопрос: «В какой степени ценности руководителя (исполнителя), которыми он руководствовался во взаимодействии с Вами, соответствуют Вашим собственным ценностям. При этом используйте следующую трёхбалльную оценочную шкалу:

1. мои основные ценности совершенно не совпадают с ценностями руководителя (исполнителя);
2. совпадают не самые главные для меня ценности с ценностями руководителя (исполнителя);
3. основные мои ценности в целом совпадают с ценностями руководителя (исполнителя).

В результате опроса мы получили в общей сложности описание 168 ситуаций управленческого взаимодействия с оценками характеристик силы культуры управленческого взаимодействия и критериев качества управленческого взаимодействия (по 5-ти балльной шкале).

Далее мы определяли силу детерминационных связей между полученными характеристиками. Для этой цели мы использовали метод детерминационного анализа [22]. Напомним, что этот метод позволяет анализировать однонаправленную зависимость, которая носит причинно-следственный характер между событиями или состояниями А и В. Эта

зависимость характеризуются коэффициентом детерминации  $S$ , который представляет собой условную вероятность наступления события  $B$ , при условии, что произошло событие  $A$ . Коэффициент детерминации изменяется в пределах от нуля (событие  $B$  никогда не наступает при наступлении события  $A$ ) до единицы (событие  $B$  всегда наступает в случае наступления события  $A$ ). Результаты анализа представлены в таблицах 1 и 2.

**Таблица 1.** Коэффициенты детерминации рациональной и эмоциональной удовлетворенности исполнителя управленческим взаимодействием для сильной и слабой культуры управленческого взаимодействия

Сила культуры взаимодействия	Рациональная удовлетворенность высокая	Рациональная удовлетворенность низкая	Эмоциональная удовлетворенность высокая	Эмоциональная удовлетворенность низкая
Сильная	0,94	0,03	0,7	0,61
Слабая	0,06	0,95	0,03	0,97

**Таблица 2.** Коэффициенты детерминации общей удовлетворенности исполнителя управленческим взаимодействием для сильной и слабой культуры управленческого взаимодействия

Сила культуры взаимодействия	Общая удовлетворенность руководителем высокая	Общая удовлетворенность руководителем низкая
Сильная	0,89	0,11
Слабая	0,11	0,89

Результаты, представленные в таблицах 1 и 2, показывают, что оценка исполнителем качества взаимодействия с руководителем, определяется силой культуры управленческого взаимодействия. При этом сильная культура взаимодействия с руководителем соответствует высоким уровням удовлетворенности исполнителя как руководителем, так и процессом взаимодействия с ним, т.е. стилем его управления и организацией управленческого взаимодействия.

В таблицах 3 и 4 представлены данные самооценки исполнителем характеристик управленческого взаимодействия, представляющие собой критерии качества взаимодействия с руководителем.

**Таблица 3.** Коэффициенты детерминации мотивированности исполнителя на взаимодействие с руководителем и уровне управляемости исполнителя для сильной и слабой культуры управленческого взаимодействия

Сила культуры взаимодействия	Мотивированность исполнителя высокая	Мотивированность исполнителя низкая	Уровень управляемости высокий	Уровень управляемости низкий
Сильная	0,83	0,17	0,95	0,05
Слабая	0,06	0,94	0,17	0,83

**Таблица 4.** Коэффициенты детерминации лояльности исполнителя к руководителю и уровня интегрированности его во взаимодействие с руководителем для сильной и слабой управленческой культуры

Сила культуры взаимодействия	Уровень лояльности исполнителя высокий	Уровень лояльности исполнителя низкий	Уровень интегрированности исполнителя во взаимодействие высокий	Уровень интегрированности исполнителя во взаимодействие низкий
Сильная	0,87	0,13	0,66	0,34
Слабая	0,11	0,89	0	1,0

Эти данные также свидетельствуют о прямой зависимости оценок качества управленческого взаимодействия с руководителем от силы культуры взаимодействия. Полученные данные свидетельствуют, что сильная культура управленческого взаимодействия почти всегда сопровождается высокими оценками его качества. Поэтому можно предположить, что сила культуры управленческого взаимодействия, определяемая согласованием ценностей его участников, представляет собой системообразующий конструкт оценки качества управленческого взаимодействия его участниками.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Понятие нормативности используется в психологических исследованиях в разных смыслах. В одном случае термин «нормативный» используется в методологии психологического исследования с применением методов математического моделирования. Процесс исследования в этом случае включает последовательную разработку нормативных и дескриптивных моделей изучаемого объекта. Другой смысл использования термина «нормативный» заключается в рассмотрении внешних требований, которые предъявляет организационная система, включающая изучаемый субъект как элемент этой системы, с точки зрения эффективности и качества функционирования этой системы. Мы разработали модель качества трудовой жизни в логике последовательного построения нормативных и дескриптивных моделей. Полученные модели КТЖ предложено использовать для разработки подходов и способов учёта нормативных внешних требований в организации к трудовой деятельности человека.

Нормативные требования к работнику, лежащие в основе организационного менеджмента, должны учитывать тот факт, что активность человека всегда ориентирована на повышение субъективного качества собственной жизни. Соответственно, создание эффективных систем менеджмента в организациях должно сопровождаться соответствующими усилиями по формированию психологических условий деятельности персонала в направлении повышения качества трудовой жизни. В соответствии с концепцией качества трудовой жизни в организации управление качеством трудовой жизни должно осуществляться на трёх основных уровнях: на уровне взаимодействия его с организацией в целом, на уровне его взаимодействия с группой, осуществляющей бизнес-процесс, в котором он участвует, и на уровне межличностного взаимодействия с руководителем. Достаточно высокий

уровень КТЖ на этих трёх уровнях позволяет обеспечить высокий уровень выполнения работниками нормативных требований со стороны организации, производственной группы и непосредственного руководителя.

Применение нормативного подхода на основе концепции качества трудовой жизни в организации позволяет также разработать систему эффективного психологического сопровождения внедрения систем менеджмента качества на основе стандартов ISO 9 000 и систем Всеобщего Управления Качеством в организации (Total Quality Management – TQM). Рассмотрению этих вопросов посвящена другая наша статья [19].

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. *Бессонова Ю.В., Обознов А.А.* Нормативная направленность профессионала как соотношение требований организации, деятельности, индивидуальности // Процедуры и методы экспериментально-психологических исследований / Отв. ред. В.А. Барабанщиков. М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2016. С. 860–868.
2. *Бодров В.А.* Удовлетворенность работой как социальная и психологическая детерминанта профессиональной пригодности субъекта труда // Социальная психология труда: Теория и практика. Т. 1 / Отв. ред. Л.Г. Дикая, А.Л. Журавлев. М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2010. С. 140–160.
3. *Гибсон Дж.Л., Иванцевич Д.М., Донелли Д.Х.-мл.* Организации: поведение, структура, процессы. М.: ИНФРА-М, 2000.
4. *Грачев А.А.* Психологическое проектирование производственной организации. СПб.: Институт практической психологии, 2008.
5. *Грачев А.А.* Организационные факторы удовлетворенности трудом и жизнью рабочих и служащих // Известия Российского государственного педагогического университета им. А.И. Герцена. 2008. № 62. С. 225–230.
6. *Дикая Л.Г., Журавлев А.Л., Занковский А.Н.* Современные тенденции развития психологии труда и организационной психологии // Современные тенденции развития психологии труда и организационной психологии / Отв. ред. Л.Г. Дикая, А.Л. Журавлев, А.Н. Занковский. М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2015. С. 9–24.

7. Журавлев А.Л. Психология управленческого взаимодействия (теоретические и прикладные проблемы). М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2004.
8. Журавлев А.Л., Купрейченко А.Б. Некоторые тенденции развития отечественной социальной психологии труда // Социальная психология труда: Теория и практика. Т. 2 / Отв. ред. А.Л. Журавлев, Л.Г. Дикая. М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2010. С. 13–35.
9. Зараковский Г.М. Качество жизни населения России: психологические составляющие. М.: Смысл, 2009.
10. Карпов А.В. Психология менеджмента: Учеб. пособие. М.: Гардарики, 2005.
11. Ломов Б.Ф. Математика и психология в изучении процессов принятия решений // Нормативные и дескриптивные модели принятия решений. М.: Наука, 1981. С. 5–21.
12. Лютенс Ф. Организационное поведение. М.: ИНФРА-М, 1999.
13. Обознов А.А., Бессонова Ю.В., Герасимова А.С., Агузумцян Р.В., Петросян Л.А. Проблема нормативной направленности субъекта труда // Психология развития человека как субъекта труда. Развитие творческого наследия Е.А. Климова. Материалы Международной научно-практической конференции / Под ред. Ю.П. Зинченко, А.Б. Леоновой, О.Г. Носковой. М.: ООО «Акрополь», 2016. С. 46–49.
14. Рябов В.Б. Корпоративная культура и информационные технологии организацией на основе «ситуационной комнаты» // Современные проблемы психологии управления / Отв. ред. Т.П. Емельянова, А.Л. Журавлев, Г.В. Телятников. М., 2002. С. 326–340.
15. Рябов В.Б. Качество трудовой жизни и его субъективное восприятие человеком // Материалы итоговой научной конференции Института психологии РАН / Отв. ред. А.Л. Журавлев, Т.И. Артемьева. М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2009. С. 151–166.
16. Рябов В.Б. Команда как организация с высоким уровнем качества трудовой жизни // Прикладная юридическая психология. 2011. № 4. С. 107–113.
17. Рябов В.Б. Подход к построению нормативной модели субъективного качества жизни // Актуальные проблемы психологии труда, инженерной психологии и эргономики. Вып. 7 / Под ред. А.А. Обознова, А.Л. Журавлева. М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2015. С. 268–287.
18. Рябов В.Б. Ценностные детерминанты качества управленческого взаимодействия // Современные тенденции развития психологии труда и организационной психологии / Отв. ред. Л.Г. Дикая, А.Л. Журавлев, А.Н. Занковский. М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2015. С. 566–572.

19. 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.
20. Рюттингер Р. Культура предпринимательства. М.: ЭКОМ, 1992.
21. Сен Т. Методы группового участия // Человеческий фактор. Т. 4. Эргономическое проектирование деятельности и систем. М.: Мир, 1991. С. 243–271.
22. Чесноков С.В. Основы гуманитарных измерений. Препринт. М.: Всесоюзный научно-исследовательский институт системных исследований, 1986.

## **NORMATIVE APPROACH AND NORMATIVE MODELS IN THE RESEARCH OF WORKING LIFE QUALITY**

**© 2016 Vladimir B. Ryabov**

*Ph.D., Senior researcher, Institute of Psychology of the Russian Academy of Sciences, Moscow  
e-mail: v.ryabov@aog.ru*

The concept of normative model and normative approach in psychology are discussed. We propose to use normative approach in the analysis of the quality of working life at three levels: at the level of the organization as a whole, at the level of production groups and on the level of managerial interaction "manager – executor". It is shown that a necessary condition for the implementation of normative requirements in the assessment of subjective quality of working life is the power of culture in the organizational system or subsystem.

*Key words:* normative model, normative approach, quality of working life, organizational culture, power of culture, team, managerial interaction.

Библиографическая ссылка на статью:

Рябов В.Б. Нормативный подход и нормативные модели в исследованиях качества трудовой жизни // Институт психологии Российской академии наук. Организационная психология и психология труда. 2016. Т. 1. № 1. С. 110-126.

Адрес ссылки: <http://work-org-psychology.ru/engine/documents/document205.pdf>