

2. Соколова И.А. Маркетинговые риски на предприятиях сферы услуг // Вестник Самарского государственного университета путей сообщения. 2009. № 5. С 54-56.
3. Соколова И.А., Васильчук О.И., Медведева Е.В. Предпринимательские риски предприятий сферы услуг: анализ и управление. Монография. Тольятти, 2009.
4. Соколова И.А., Прохорова Н.А. К вопросу об определении сущности налогового риска // Вестник Поволжского государственного университета сервиса. Серия Экономика. 2013. № 8 (31). С. 65-67.

РАЗРАБОТКА И АПРОБАЦИЯ МЕТОДИКИ ОЦЕНКИ ФУНКЦИОНАЛЬНОГО СОСТОЯНИЯ ЧЕЛОВЕКА В СИСТЕМЕ КАДРОВОГО ОТБОРА

А.Д. Медведева,
научный руководитель В.Г. Куликов
Россия, г. Екатеринбург,

Российский государственный профессионально-педагогический университет

Принятие волевых решений, основанных на интуиции, является особенностью управления человеческими ресурсами в России, что не соответствует общемировой практике. Современные тенденции развития общества требуют применения специальных технологий кадровой политики предприятия, которые оказывают непосредственное влияние на обеспечение безопасности, в противном случае пренебрежение данными технологиями грозит огромными и неконтролируемыми экономическими потерями, утратой собственности предприятия и, возможно, даже утратой человеческих жизней.

Практика принятия кадровых решений в современном обществе должна быть чётко формализованной. В основе этой процедуры обязательным условием является возможность принятия кадровых решений на альтернативной основе. При этом, необходима четкая постановка целей и задач, обоснованные критерии принятия решений и возможность оценки личности претендента по совокупности субъективных и объективных показателей психологического и функционального статуса [7].

Результаты аналитического обзора показали, что при принятии кадровых решений следует учитывать целый ряд особенностей претендента. Одним из наиболее удачных подходов к кадровой политике считается подход, предложенный ведущим мировым антропологом Г. Хофштеде [1]. Ему удалось сформулировать базовые критерии, которые определяют развитие общества и производства, а также особенности его управления. Опираясь на теорию Г. Хофштеде, были выделены основные критерии методики принятия кадровых решений и предложены подходы к оценке некоторых из них.

Критерий «Региональные особенности» учитывает такие понятия как индивидуализм и коллективизм. Ряд публикаций указывает на необходимость учета региональных особенностей как на уровне отдельной страны, области края и т.д., так и на уровне различных государств. Индивидуалистским странам свойственна забота граждан преимущественно о себе и ближайшем окружении; коллективистские страны особенно ценят поддержку в коллективе, принадлежность к группе, определенному социальному кругу и т.д. [8].

При учёте локальных особенностей фирмы (предприятия) необходимо учитывать критерий «Дистанция власти». Данный критерий может измеряться по разным шкалам (от субъективных – шкала наименований до объективных – шкала измерений). Результаты измерений определяют уровень требований администрации к персоналу с учётом строгой иерархии должностных обязанностей. В основе критерия лежит интервал между тем, кто владеет властью, и тем, кто не имеет формальной власти, а также степень восприятия подчиненными воли начальника и необходимость беспрекословного ее выполнения.

Критерий «Социальной безопасности» показывает уровень безопасности общества, избегание неопределенности (риска) — измеряется степенью тревожности общества в связи с неопределенностью развития будущих событий. Чем больше опасений существует по этому поводу, тем более жесткий контроль функционального состояния как основы поведенческих реакций и регламентация деятельности людей устанавливаются в обществе и в отдельных организациях.

Критерий «Гендерных особенностей» определяет отношение к роли женщины в обществе. Измеряется степенью разделения ролей в обществе между мужчинами и женщинами. Преимущественно «мужские» страны тяготеют к существенной разнице между ролями представителей разных полов. «Женские» страны предпочитают более размытые границы ролевых установок мужчины и женщины в обществе, бизнесе и семье.

Наряду с необходимостью анализа внешних и организационных условий при принятии кадровых решений требуется информация, характеризующая самих работников с точки зрения их психосоматического статуса (условия, зависящие от работников). Показателями, характеризующими будущего сотрудника, являются не только демографические особенности включающие уровень образования, опыт работы, способности, личные качества, потребности, мотивацию, отношение к работе, но и психоэмоциональный статус претендента. Функциональные особенности личности приобретают большое значение при оценке критерия «Социальной безопасности» [1]. Хорошо отобранный персонал это один из важных показателей эффективной деятельности компании. Такой широкий спектр характеристик требует большого набора специальных методов диагностики.

Процесс отбора претендентов по критерию «Социальной безопасности» является затратным и трудоемким. Суть отбора состоит в выборе из ряда кандидатов тех, кто наиболее соответствует предъявляемым требованиям. В этом случае процесс отбора должен быть достоверным и объективным, к нему нужно отнестись ответственно, просчитывая экономическую эффективность. В настоящее время этот процесс представляет собой несколько ступеней отбора: предварительная отборочная беседа; анкетирование; собеседование (интервью); тестирование; проверка рекомендаций и послужного списка; медико-биологические исследования (психосоматический контроль); принятие окончательного решения. Основная цель беседы состоит в выявлении только самых общих данных о кандидате, таких как уровень образования, определяющие личностные качества и внешний вид. Помимо этого обращают внимание на такие вопросы, как цель поступления на работу, военная служба, желаемая заработная плата, ближайшая возможная дата выхода на работу и т.п. Претендентам, которые успешно прошли предварительную отборочную беседу, предлагается заполнить бланк заявления и анкету [2].

Анкеты могут быть различны как по форме и степени детализации, так и по компоновке и графическому оформлению. Количество пунктов должно быть минимальным, а вопросы должны быть нейтрального стиля и предполагать любые возможные ответы, в том числе отказ от ответа. В основном анкета направлена на выявление эффективности будущей работы кандидата. Существует такая разновидность анкет как специальная [3].

Беседа по найму является наиболее распространенным методом отбора персонала (так, согласно исследованиям, в США более 90 % решений о принятии кандидатов на работу фирмами основываются на итогах беседы) [10]. Основное предназначение собеседования заключается в выяснении деловых качеств кандидата и личном знакомстве с ним. Различают следующие виды собеседования:

- формализованные (строго по схеме)
- слабо формализованные
- неформализованные (не по схеме)

Все эти три вида собеседования направлены на обмен информацией и обычно протекают в форме вопросов и ответов. Однако они значительно отличаются по подходам. Для формализованной беседы характерен стандартный список вопросов, и проводящий беседу не отклоняется от него. Такая беседа является не только несколько ограниченной, но и не дает по-

лучить широкого представления о кандидате, не может быть приспособлена к ответам кандидата, стесняет его. При слабо формализованном виде готовятся основные вопросы, и в ходе беседы могут задаваться дополнительные незапланированные вопросы. В этом случае проводящий собеседование должен быть хорошо подготовлен, чтобы уметь увидеть реакцию кандидата и задать те вопросы, которые могут дать необходимую информацию. В ходе неформализованной беседы у интервьюера нет заранее подготовленных вопросов. Беседа ведется свободно, в зависимости от ситуации и характера кандидата. В этом случае необходимо вызвать кандидата на откровенность и внимательно его слушать. Для такого вида беседы заранее может быть подготовлен только список тем, однако не следует затрагивать такие пункты как расовая принадлежность, возраст, семейное положение и количество детей – это выясняется только после того, как кандидата приняли на работу [3].

Собеседование обычно состоит из трех частей: вступительной, основной и заключительной. Вступительная часть интервью направлена на создание атмосферы взаимопонимания и занимает около 15 % всего времени. Здесь необходимо проявлять дружелюбие и интерес к личности кандидата, избегать замечаний и отрицательных оценок. Основная часть беседы состоит в получении информации, необходимой для сопоставления качеств кандидата качествам, которые требуются для данной должности. И важно то, чтобы кандидат говорил сам, а интервьюер внимательно слушал. В заключительной части подводятся итоги, и разъясняется дальнейший ход о приеме на работу. Не рекомендуется заканчивать беседу отрицательным решением, о нем следует уведомить позже [3].

Тесты по найму применяются для того, чтобы получить психологический портрет кандидата, оценить его профессиональные способности и знания. В современных условиях тесты являются неотъемлемой частью в отборе персонала. Они выступают в основном вспомогательным инструментом оценки кандидатов. Как правило, тесты разрабатываются психологами, но необязательно быть психологом, чтобы их использовать. Существует различное разнообразие тестов, которые используются при приеме на работу. Из них можно выделить самые основные [6].

Тесты на выполнение работы — кандидатов просят выполнить определенную работу с использованием технических средств. Например, работа в определенной компьютерной программе. Такие тесты являются наиболее достоверными. Для измерения общего уровня умственного развития и способностей используются письменные тесты. Это, например, тест на способности — шкала Векслера, калифорнийский тест умственной зрелости, тест Кэттела и другие [5].

Особым видом тестов являются опросники. Они используются для определения склонности отвечающего к тому или иному виду деятельности. Опросники эффективно применяются в целях профессиональной ориентации. Свообразным тестом является детектор лжи, он очень широко используется в США. В данном случае регистрируются изменения в кровяном давлении, дыхании, пульсе, реакции кожи и все это фиксируется на бумаге. Вначале кандидату задаются нейтральные вопросы, показывающие его нормальное состояние, затем провокационные. Однако, с помощью детектора лжи можно проверить не всех людей: одни могут с легкостью его обмануть, другие из-за своей эмоциональности кажутся лжецами [5]. Известны также проективные тесты. Например, широко используемый тест Роршаха: простая клякса, раздавленная на листе бумаги, и в зависимости от того, что видит человек – просто кляксу или какой-нибудь предмет, психолог расскажет о том, какой он на самом деле. Такие тесты направлены на исследование подсознания личности [5].

На сегодняшний день в России используются в основном западные тестовые методики в процессе отбора персонала. Хотя могут возникать сложности их применения в связи с социокультурным несоответствием. Некоторые фирмы требуют проведение медицинского осмотра. Это проводится в том случае, если работа предъявляет особые требования к здоровью человека.

Однако, помимо основных методов отбора персонала, в последнее время многие работодатели используют нетрадиционные методы. Одним из самых популярных нетрадиционных

методов является метод стрессового интервью, его также называют шоковым. Основная цель данного метода – выявление стрессоустойчивости кандидата. Для кандидата создают стрессовые условия и наблюдают, как он будет реагировать [9, с. 12]. Стандартный сценарий стрессового интервью включает опоздание представителя работодателя на собеседование на время от получаса и более, невнимание к образованию и заслугам претендента, создание некомфортных условий (слишком высокий стул, яркий свет в глаза и т. д.), неожиданные действия со стороны интервьюера. Прошедшие через этот метод кандидаты часто высказываются не очень положительно о данном процессе.

Следующим из нетрадиционных методов является Brainteaser-интервью [6]. Этот метод очень любят российские представительства западных компаний. Посредством этого метода проверяется аналитическое мышление и творческие способности кандидата. Суть Brainteaser-интервью заключается в том, что кандидатам необходимо дать ответ на замысловатый вопрос или решить логическую задачу. Популярность этому методу принесла компания Microsoft. Ее руководители не только используют данный метод, но и сами придумывают вопросы.

Также нетрадиционным методом отбора персонала является физиогномика [6]. Этот метод является вспомогательным. Его суть состоит в изучении типа личности человека исходя из анализа внешних черт и выражений лица. Однако данный метод следует применять при условии большого практического опыта его использования.

Согласно соционической концепции, психика людей может быть представлена в виде 16 возможных вариантов восприятия и обработки информации, что соответствует определенному социотипу. Люди, которые относятся к одному и тому же социотипу, демонстрируют типичное поведение в тех или иных условиях, а также при принятии решений их мотивы совпадают. На основе соционики определяется соционический тип кандидата посредством тестирования, физиогномики, собеседования [9, с. 18]. Однако на личность каждого человека влияют такие факторы, как воспитание и окружение, поэтому нельзя говорить о полном совпадении социотипа с личностью человека. В этом случае эффективность использования соционики в процессе отбора персонала составляет 80 %.

Такую науку как графология тоже относят к нетрадиционным методам подбора персонала, хотя во Франции она является традиционным инструментом отбора кандидатов. В России же графология пока что развита слабо, но нельзя гарантировать то, что она дает достоверные результаты, так как еще полностью не доказана связь почерка человека с чертами его личности [9, с. 21].

Еще один из нетрадиционных методов — это определение характера человека по отпечаткам его пальцев [6]. Согласно выводам некоторых ученых, этот метод позволяет определить коэффициент интеллекта, то есть чем более завитыми являются завитки на пальцах, тем больше интеллектуальные способности человека, и наоборот.

Существует огромное разнообразие методов отбора персонала. Мы рассмотрели самые распространенные из них и пришли к выводу, что как нетрадиционные, так и традиционные методы не всегда могут давать верный результат. Также одни методы по сравнению с другими могут быть более затратными. Поэтому чтобы процесс отбора был качественным и экономически эффективным, необходимо комбинировать методы в зависимости от того, какие качества нужно выявить в кандидате.

В настоящее время на кафедре общей психологии и физиологии РГППУ, в рамках НИРС, проводятся исследования по подбору информационных методик, которые позволят объективно оценить психофизиологическое состояние человека. Результаты обследования могут быть основанием для выведения обследуемого лица за рамки группы претендентов в связи с возможностью проявления девиантных поведенческих реакций, либо низкого функционального состояния организма.

В основе психофизиологических экспресс-методов определения функционального состояния человека лежит интегральная оценка адаптивной способности обследуемого. Такие результаты можно получить, используя компьютерные программно-аппаратные комплексы. Нами проведены пилотные исследования, которые были направлены на поиск информативных

методов экспресс-диагностики девиантных состояний. Направлением исследований является подбор существующих методов диагностики фрустрированных состояний, где компенсация негативного психоэмоционального состояния осуществляется посредством употребления психотропных или алкогольных веществ. Наш выбор остановился на компьютерном диагностическом комплексе, объективно измеряющем функционально-эмоциональное состояние организма – регистратор оценки функционально-эмоционального состояния (РОФЭС). Комплекс «РОФЭС» – это компьютеризированный прибор, позволяющий получить по электрофизиологическим данным частотного спектра излучений с определённых кожных зон организма человека развёрнутую картину психоэмоционального состояния личности и определить его соматический статус (госреестр медицинских изделий: уд. № 98/219 – 125). Сертификат соответствия № РОСС RU. ME27. B03460, Патент на изобретение № 2202278 от 20.04.2003.

Результаты наших исследований, проведенных на группе лиц употребляющих разнообразные наркотические препараты, показали возможность выявления лиц, находящихся в состоянии фрустрации, которое может быть завуалировано внешним эмоциональным спокойствием, обусловленным необходимостью нахождения в социально-значимых местах. Данные выводы основаны на наличии определённых электрофизиологических показателей, соответствующих психоэмоциональным проявлениям, в том числе и негативным и, в частности, получении электрофизиологического частотного портрета (паттерн), соответствующего фрустрированному состоянию. Использование данного аппаратного комплекса не требует специального медицинского или психологического образования и может использоваться специалистом (в том числе и лицом ответственным за кадровую политику фирмы), владеющим навыками пользователя компьютерных программных комплексов. Электрофизиологические портреты, а также их расчётные характеристики, полученные с помощью этой программы, являются объективными показателями обследуемых и могут использоваться для принятия того или иного решения в рамках кадровой политики предприятия. Своевременное нахождение людей склонных к девиантным реакциям снижает риски по критерию «Социальная безопасность», кроме того, позволяет своевременно разработать арсенал коррекционных мероприятий, направленных на формирование здоровой потребностно-мотивационной сферы сотрудников.

Литература

1. Карташова Л.В. Управление человеческими ресурсами: учебник. М.: ИНФРА-М, 2012. 235 с.
2. Кибанов А.Я. Управление персоналом организации: учебник. М.: ИНФРА-М, 2010. 695 с.
3. Кибанов А.Я., Дуракова И.Б. Управление персоналом организации: отбор и оценка при найме, аттестации: учебное пособие. М.: Экзамен, 2005. 416 с.
4. Корнюшин В.Ю. Основы управления персоналом: учебный курс. М.: МИЭМП, 2010. 237 с.
5. Кошелев А., Иванникова Н. Подбор торгового персонала [Электронный ресурс] // Сайт книжного магазина kniga.com. URL: http://www.kniga.com/books/preview_txt.asp?sku=ebooks165579
6. Лысенко Ю.Ю. Активные методы отбора персонала: как сэкономить, получив лучших // Отдел кадров. 2009. № 3. 157 с.
7. Николаев А.А. Социология управления: учебное пособие. М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. 272 с.
8. Разумов П.Б. Социально-культурные аспекты развития внешнеэкономического потенциала регионов России: дис... канд. экон. наук. Москва, 2010. 176 с.
9. Тюрина А. Использование различных методик при подборе персонала // Справочник кадровика. 2006. № 4. С. 35-36.
10. Управление персоналом: учебник для вузов / под ред. Т.Ю. Базарова, Б.Л. Еремина. М.: ЮНИТИ, 2009. 554 с.