

ПСИХОЛОГИЯ

Инновационные технологии в аспекте мониторинга социально-психологических качеств персонала

Тян Е.Э.*

Статья посвящена рассмотрению вопросов влияния организационных изменений и организационных форм, возникновение которых является следствием научно-технического прогресса, на технологии управления персоналом в организации, в частности на социально-психологические технологии, используемые в процедурах оценки персонала.

Ключевые слова: Инновационные, оценка, ассесмент, организационные формы, социальные, психологические, технологии, мониторинг, информатизация, эффективность, предприятие, интернет, тесты, психодиагностика, компьютерная, виртуально, он-лайн.

Innovative technologies in monitoring aspects social and psychological qualities of staff

Tyan E. E.*

The article examines the impact of organizational changes and organizational forms arisen as a consequence of scientific and technical progress on technology management personnel in the organization, in particular on social and psychological technologies used in procedure of personnel assessment.

Key words: innovative, assessment, organizational forms, social, psychological technologies, monitoring, information, effectiveness, enterprise, internet, tests, computer psychodiagnosics, virtually, on-line.

Глобализация экономики — тенденция, получившая развитие в последние годы и собственно явившаяся конвой для мирового экономического кризиса, заставила многих предпринимателей вступить в гонку за так называемую «идеальную» экономику предприятия. Эталом выступает предприятие с максимальной прибылью при минимальных затратах. Каждая организация собственным путем стремится к достижению заветной цели. Однако, есть и общие технологии оптимизации экономики предприятия. Среди наиболее популярных средств оптимизации можно отметить как технические информационные решения, так и управленческие процессуальные новшества. Несмотря на то, что эти средства отличны друг от друга, они имеют тесную связь.

Появление технических решений, позволяющих максимально автоматизировать процесс, закрепив за человеком лишь контроль-

ные и менеджерские функции, заставляют предпринимателей обратить пристальное внимание как в части затрат, так и в части качественного совершенствования на сферу управления персоналом. Интересным представляется и то, что собственно технологии управления персоналом так же претерпевают информационную оптимизацию. Сегодня не только вошли в практику специалистов по управлению персоналом, но и стали популярными технологии дистанционного обучения, вебинары, Интернет-конференции, и даже «мозговые штурмы он-лайн». Вместе с тем, часть технологий в системе управления персоналом остаются слабо «информатизированными». Как правило, это наиболее сложные и наиболее востребованные с точки зрения технического обновления процедуры.

Одной из важнейших задач современных HR-специалистов является решение вопросов

*Тян Елена Эликовна — кандидат психологических наук, доцент кафедры «Прикладная психология Финансового университета при Правительстве Российской Федерации, генеральный директор ООО КА «Репутация». E-mail: E_tyan@mail.ru

информатизации процедур оценки, как наиболее дорогостоящих, наиболее сложных по технологии реализации и наиболее часто используемых в работе. Нужно отметить, что оценка персонала является обязательной составляющей кадровой политики предприятия, именно она является ключевым звеном в решении вопросов мотивации, кадрового резерва, отбора кадров, ротации и замещения вакантных должностей на предприятии и т. д.

В зависимости от поставленных задач результатами оценки могут выступать:

1) В области функциональных требований:

- мотивационные и волевые качества — степень мотивации достижений, конкретные карьерные цели уже при вступлении в профессию, укрепление позиций вне зависимости от отношения и личностных качеств начальника, активное участие в определении собственных задач, стремление к власти, автономии и статусу, степень идентификации себя с предпринимателем, эмоциональная независимость от окружающих, планирование своего времени.
- коммуникативные качества — социальная активность и активность в межличностных отношениях, восприятие и понимание поведение при контакте с другими людьми, кооперация, интеграция, убеждение, эмоциональная стабильность, гибкость, уверенность в себе в ситуациях межличностного взаимодействия, лидерское поведение, поведение в конфликте.
- интеллектуальные качества — восприятие собственных способностей в абстрактных областях, установки по отношению к профессиональным задачам, интеллектуальная результативность (устойчивость к нагрузкам интеллектуального характера), креативность, широта интересов.

2) В области квалификационных требований:

- профессиональная подготовка — образование, повышение квалификации, самообразование.
- опыт в предметной области.
- социализация — пребывание в организациях различного типа, сроки работы на управленческих должностях, зрелость, реалистичность ориентации, позитивно-негативная карьерная мотивация, тип карьерной мотивации, вертикальная мобильность (темп карьеры), актуальная стадия профессиональной карьеры.

3) В области организационных требований:

- ориентация на персонал;
- ориентация на задачу;
- представления о мотивации персонала;
- горизонтальная мобильность;
- лояльность.

4) Личностные и общетрудовые качества:

- склонность к риску;

- устойчивость к стрессу;
- активность;
- инициативность;
- устойчивость к нагрузкам;
- продуктивность;
- состояние здоровья;
- увлечения.¹

Поскольку эффективность предприятия определяется эффективностью работы персонала (в условиях быстро меняющейся среды) наибольшую значимость приобретают социально-психологические свойства и особенности личности личности, коллектива и атмосферы деятельности.

Таким образом, задача оценки качества персонала требует особого учета социально-психологических свойств и особенностей личности, характера ее поведенческих проявлений в данном окружении и глубокого анализа системы сложившихся отношений на предмет влияния их на эффективность работы коллектива и предприятия в целом.

При этом необходимо учитывать, что организация может быть многопрофильной, и включать в себя множество специалистов различной профессиональной направленности и уровня образования, или — специалистов одного профиля с различной специализацией и функциональным характером деятельности и т. д.

Очевидно, что решение задачи оценки персонала в условиях многоуровневости, многопрофильности, инвариантности данных требует использования комплекса методов и методик.

Сегодня наиболее популярными традиционными методами оценки персонала являются:

1. Центры оценки персонала

Комплексная технология, построенная на принципах критериальной оценки. Использование большого количества различных методов и обязательное оценивание одних и тех же критериев в разных ситуациях и разными способами существенно повышает точность оценки и прогноза.

2. Тесты на профпригодность

Оценка психофизиологических качеств человека, умений выполнять определенную деятельность. 55 % опрошенных используют тесты, которые некоторым образом похожи на работу, которую кандидату нужно будет выполнять (математический или вычислительный тест, компьютерный набор, речевая обработка и канцелярское дело, тесты на силовой подъем, гибкость и т. д.).

3. Общие тесты способностей

Оценка общего уровня развития и отдельных особенностей мышления, внимания, памяти, способности к обучению.

¹ См. Никифоров Г.С. Психологический отбор и подготовка менеджеров // Вестник СПб университета, 1995, сер. 6, вып. 2.

4. Биографические тесты и изучение биографии, где основными аспектами анализа выступают:

- а) семейные отношения;
- б) характер образования;
- в) физическое развитие;
- г) главные потребности и интересы;
- д) особенности интеллекта;
- е) общительность.

Используются также данные личного дела, которое представляет собой своеобразное dossier, куда вносятся анкетные данные и сведения, полученные на основании ежегодных оценок. По данным личного дела прослеживаются этапы развития работника, на основе чего делаются выводы о его перспективах.

5. Личностные тесты

Психодиагностические тесты на оценку уровня развития отдельных личностных качеств, а также предрасположенность человека к определенному типу поведения и потенциальные возможности.

6. Интервью

Беседа, направленная на сбор информации об опыте, уровне знаний и оценку профессионально важных качеств.²

Наиболее востребованными являются технологии оценки, включающие не только методы количественной и качественной оценки персонала, но и комплекс различных развивающих методик (деловые игры, тренинги, творческие задания и т. д.), одновременно позволяющих проанализировать социально-психологические особенности личности и группы.

Специалисты отмечают бурное развитие Интернет-проектов, предназначенных для проведения дистанционных (в режиме «оф-лайн» и «он-лайн») исследований различной направленности. На сегодняшний день передовая роль в процессе развития тестирования принадлежит скорее Интернет-продуктам, медленно идет адаптация к современным условиям инструментов тестирования, разработанных для использования в бумажном виде при общении «тет-а-тет».

В настоящее время существует большое количество компьютерных систем психодиагностики. Их можно разделить на несколько групп. Критериями при этом могут выступать:

- количество методик в составе системы;
- возможность изменения методик.

На основе первого критерия целесообразно выделять «одномерные» и «многомерные» системы.

«Одномерные» системы предназначены для проведения компьютерной психологической диагностики, как правило, по одной тестовой

методикам. К ним следует отнести, прежде всего, достаточно распространенные компьютеризированные варианты отдельных известных методик (тесты MMPI, Кеттелла, Люшера, Майерс-Бригс и др.). Ориентированность на оценку только одного класса параметров личности — личностных акцентуаций, черт характера, текущего состояния (при всей существенности данных параметров для оценки кадров) является ограничением таких систем и не позволяет рассматривать их в качестве адекватного средства психолого-диагностической поддержки работы с персоналом.

Противоположностью данного класса компьютерного диагностического инструментария являются «многомерные» системы. Они включают в себя несколько методик и позволяют проводить диагностику, как по одной из них, так и по нескольким («тестовой батарее»)³. К таким системам можно отнести:

- систему «Психологический портрет»;
- пакеты психодиагностических методик центра КАТАРСИС (Тест 1, Тест 2, АРМ психолога-профконсультанта).

На основе анализа характеристик систем данной группы можно сделать вывод, что «многомерные» методики позволяют осуществлять весьма глубокую оценку не только личностных особенностей, но и социально-психологических характеристик. Вместе с тем, возможности проведения тестирования и обработки полученных результатов в них, как правило, ограничены тем набором, который разработчики системы компьютерной психодиагностики в нее заложили. В таких системах у пользователя отсутствует возможность изменять набор методик, вводить новые, корректировать имеющиеся методики (изменять состав вопросов, правила расчета шкал, правила интерпретации результатов диагностики). Исходя из этого, такие инструментальные средства можно назвать «закрытыми». «Закрытость» системы имеет не только отрицательные, но и положительные стороны, в частности:

- легкость в освоении и использовании;
- невысокие требования к мощности компьютеров;
- возможность работы в операционной системе DOS.

Следующая группа систем психологической диагностики объединяет так называемые открытые системы, или, как еще их называют, системы-оболочки. Эти системы позволяют не только проводить собственно психологическую диагностику, используя все преимущества компьютерного тестирования, но также имеют богатые возможности по доработке имеющихся психодиагностических методик

² См. Базаров Т. Ю. Управление персоналом развивающейся организации. Учебное пособие. — М.: ИПКГосслужбы, 1996.

³ Мельничук А. С., Сергеев В. А., Современные компьютерные системы психологической диагностики /по материалам сайта www.psychology.ru

для решения большого круга различных задач и разработке новых тестов. Среди преимуществ таких систем необходимо, прежде всего, отметить широкие возможности, предоставляемые психологу (специалисту по диагностике) для:

- формирования оптимального набора методик, соответствующего той или иной решаемой задаче;
- разработки и корректировки правил обработки и интерпретации результатов диагностики;
- подготовки текстовых вариантов результатов психологической диагностики.

Кроме этого, в таких системах имеются богатые возможности для корректировки диагностических методик, их тонкой настройки на различные группы тестируемых.

Открытые системы с практической точки зрения являются наиболее предпочтительными для использования в качестве основы, обеспечения процедуры оценки и аттестации персонала, хотя работа с ними связана с определенной спецификой. Она обусловлена некоторой громоздкостью таких систем, сложностью работы с ними — требуют специальной подготовки при освоении. Но эти проблемы значительно перекрываются предоставляемыми возможностями психологической и профессиональной диагностики.

Несмотря на развитие новых технологий, компьютеризация и автоматизация, в основном относятся к методам, с помощью которых можно оценить индивидуальные качества сотрудников. К ним относятся тесты с последующей пересылкой данных или же тесты «он-лайн».

Автоматизация методов, позволяющих оценить социально — психологические качества личности, с включением деловых игр, имитации рабочих ситуаций, в целом позволяющие не только диагностировать, но и развивать необходимые навыки, затруднена.

Интересно, что при проведении дистанционного тестирования знаний, умений, навыков и коммуникационных особенностей, также возникает ряд ситуаций социально-психологического свойства, имеющих стрессовый характер (например, стресс дезадаптации при работе с компьютерными техническими сред-

ствами, изменение темпов реакции и поведенческих особенностей при работе с неизвестными компьютерными интерфейсами и пр.)

Рассматривая другие социально-психологические аспекты дистанционной диагностики необходимо обратить внимание на следующие факты:

✓ с одной стороны, отсутствие аудио, видео и пр. контакта с наблюдателями или экспертами обеспечивает более высокий уровень раскрепощенности человека, что, соответственно, позволяет получить более объективные характеристики.

✓ с другой стороны, стресс дезадаптации, ограничения функциональности автоматизированных систем и способов ввода информации не позволяют считать полученные данные достаточно адекватными, а их интерпретацию достаточно объективной.

Существует также ряд других аспектов, требующих разрешения еще одного противоречия:

✓ с одной стороны, социально-психологические характеристики труднее всего поддаются измерению, тестированию и анализу при применении автоматизированных программ оценки.

✓ с другой стороны, виртуальная коммуникация наоборот усиливает некоторые черты личности и позволяет выявить те конфликты, которые могут возникнуть в среде деловой коммуникации при наличии некоторых дополнительных стимулов.

Оценка посредством «он-лайн» интервью и деловой игры, в которой принимают участие, как персоналии самостоятельно, так и с помощью виртуальных аватаров — вот на наш взгляд актуальные в будущем технологии оценки социально-психологических качеств. При этом сложно сказать являются ли эти технологии некоторой технической модификацией уже существующих технологий, или представляют собой принципиально новые инновационные социально-психологические технологии.

На этот вопрос нам только предстоит ответить, причем, он будет актуален, как для практиков управления персоналом, так и с позиций социальной и экономической психологии.